

皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

平成29年7月～9月

【ご意見】

このたびは外来受診から退院まで大変ありがとうございました。人生初の手術で不安な気持ちをととても優しく暖かな対応をしてくださり、心身共に本当に助かりました。感謝の気持ちで一杯です。今後も術後の診察でお世話になりますが、よろしく願いいたします。豊川市民病院に入院できて良い時間を過ごせてラッキーでした。

【回答】

このたびはスタッフに対し、お礼のメッセージをありがとうございます。入院中、手術による苦痛や不安などがあったと思います。患者さんの苦痛を少しでも軽減するお手伝いできたことを嬉しく思います。このメッセージカードの内容をスタッフに伝え、今後もより一層心のこもった看護を提供できるように努めていきます。

【ご意見】

昼休憩と思われる看護師の態度が気になりました。エレベーターで一般の方がいても会釈等もなく、スマホばかり見ている、エレベーターに真っ先に乗り、真っ先に降りていきました。化粧も濃く感じが悪かったです。他院ではエレベーターでボタンを押してくださるなど対応が良く、ギャップを感じました。休憩中なので業務ではないことはわかりますが、その間も一般の方は出入りしているし、病院の顔でもあると思うのでもう少し態度を改めてほしいと思いました。

【回答】

休憩時間とはいえ、節度ある対応を心掛ける必要があったと思います。指導の至らなかつたところだと反省しています。今回のメッセージは、病院全体へのメッセージと受け止め、サービス委員会を通し各部署へ啓蒙し、自己の行動を振り返り、患者さんに寄り添った看護や対応・接遇に努めていきます。

【ご意見】

夜勤の看護師の言葉使いも良く、やさしく笑顔で接してくれ、点滴もうまく「せいの」の掛け声がとても良かったです。笑顔で接してくれて勇気づけられました。本当にありがとうございました。これからも、スマイル、スマイルでがんばって仕事をしてください。

【回答】

私たちへの応援のメッセージと思える内容に感激しています。ありがとうございました。患者さんの心に残る対応ができたこと、褒めていただけることは、看護させていただけるとの喜びとなります。これからも患者さん一人ひとりに丁寧な心配りができ、安心して入院生活を過ごしていただけるように、日々努力していきます。

【ご意見】

長いようで短いような40日でした。皆さんのあたたかいかけ声や接し方に、本当に付き添いの私までもが心なごみました。見習うところがいっぱいありました。大変なお仕事ですが、てきぱきとキビキビお世話をしている姿には関心しますし、感謝します。呉々もお体に気をつけて頑張ってください。ありがとうございました。

【回 答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。このようなお言葉をいただき、スタッフ一同大変嬉しく思います。今後も患者さん、ご家族に喜んでいただける看護を目指し努力していきます。

【ご意見】

携帯の注意をお願いします。同室の方が平気で携帯で話していました。マナーモードにもしていない方もいました。入院時に徹底して携帯の使用の注意をしてください。入院中は静かに過ごしたいです。

【回 答】

入院時、携帯電話はデイルームでの使用をお願いしていますが、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。改めて入院時の説明を徹底していきます。また、携帯電話をマナーモードにさせていただくことについての説明も徹底していきます。

【ご意見】

Free-Wi-Fiがあると良いです。待ち時間が長いので。

【回 答】

長い間お待たせし、申し訳ございません。当院の待合には多くの患者さんがおり、中には医療用機器を身につけている方もいます。病院によってはWi-Fi環境を整備しているところもありますが、安全性が担保されて初めて実現が可能となるものと考えます。また、費用負担も生じますので、様々な角度から検討すべきものであると考えています。

【ご意見】

病室の洗面ボウルの排水口がひどく汚れているのが気になりました。入室後すぐに自ら掃除しました。衛生面に気にかけていただけると助かります。

【回 答】

病室の清掃が行き届いておらず、誠に申し訳ありませんでした。洗面ボウルの排水口がひどく汚れていたということで、不快な思いにさせたことと思います。今後はこのような意見をいただくことがないように委託業者と共に取り組んでいきますので、今後ともよろしくお願いします。

【ご意見】

入院中に誕生日を迎えた娘に、HAPPY BIRTHDAYと書いたカードをベッドの柵に貼ってあった時にはとても嬉しかったです。ありがとうございました。

【回答】

メッセージをいただきありがとうございます。入院中は、慣れない環境や処置による苦痛など、大きなストレスを抱えています。看護師は遊びやコミュニケーションを通し、患児やご家族の不安を軽減できるように努めています。今回は、入院中にお誕生日を迎えた患児に対し、1日も早く元気になり、健やかに成長して欲しいという願いを込めてカードを贈りました。喜んでいただけてよかったです。今後も、患児やご家族に寄り添い、心のこもった看護を提供していきます。

【ご意見】

7月からの入院では病棟でお世話になりました。師長さんを始め、看護師さんたちには大変お世話になりました。何よりも「患者の気持ち」になって考えていただき「患者の立場にたって」温かく接していただき、心から感謝しています。ありがとうございました。

【回答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。私たち看護師の仕事は忙しく、なかなか患者さんと十分な時間を設けて話ができないことを日々心苦しく思っています。しかし「患者の立場に立って接していただき感謝しています」と言っていただき、私たちが目指す看護が少しでもできたかなと嬉しく思いました。これからも患者さんの気持ちに寄り添った看護が提供できるように努力していきます。

【ご意見】

4人部屋での電気ポットの使用はダメではないでしょうか？夜中に電気ポットを使用してお湯をわかすのはモラルに欠けるのではないのでしょうか。安眠妨害だと思えます。体調を崩してしまいます。病室の決まり事の説明を徹底してください。

【回答】

ポットを持ち込んだ患者さんにはお持ち帰りいただきましたが、今後はこのようなことがないように入院時の説明を徹底するようスタッフに周知しました。

【ご意見】

2年ぶりの入院です。以前より良い看護師さんの対応に感謝です

【回答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。看護師の対応を褒めていただけて、大変嬉しい気持ちになりました。これからも、気配りを心掛けていきます。

【ご意見】

9時前から幼児の面会はさけてほしいものです。以前は小児の面会はお断りと書かれていましたが。病棟での面会のあり方を考えてほしいものです。呼吸器疾患の方が肺炎になったりすると重大なことになりかねませんので、面会の制限、面会場所の指定を考えてほしいです。

【回 答】

小児の面会は控えていただくように説明をしていますが、核家族化で家に子供をおいておけない事情の方もいらっしゃいます。しかし、制限なく許可するのではなく、繰り返し説明はしなければならないことですので、今後も注意をしていきます。

【ご意見】

入院中大変お世話になりました。第3子にして初めての痙攣、入院ということで恐怖と不安しかありませんでした。先生方は何度も分かるように説明してくれたり、後悔ばかりしている私に優しい声をかけてくれました。看護師さんもいつも泣いている私を励ましてくれました。そのおかげで日がたつにつれ、冷静に今を受け止めることができるようになりました。今後の不安もありますが、助けてくれた命を娘と一緒に頑張って生きていこうと思います。本当にありがとうございました。

【回 答】

子供さんが入院され、ご家族も不安や疲労などで大変な思いをされていると思います。私たち看護師は、患児へのケアだけでなく、ご家族に対しても、安心して入院生活を過ごせるよう支援させていただいております。このようなメッセージをいただけたことで、自分たちの行った援助を振り返り、あらためて看護のすばらしさを確認することができました。今後も、患児やご家族に寄り添い、心のこもった看護を行っていきたいと思います。ありがとうございました。