

ご意見への回答 (H28.11月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>本日で中3病棟を退院となります。入院期間中は母が大変お世話になりました。娘の私も皆さんと同じように病院で働いています。いくつか気になったことがあったので認めさせていただきます。</p> <p>まず、概ねの看護師助産師さんが娘の私に対してならともかく、患者である母にタメ口だった事です。何度か受け持って信頼関係が構築されてからのタメ口ではありません。初対面からです。昨今医療現場では患者サービスの向上のため外部からの講師を招き接遇研修など行われ、医療者には徹底した教育がなされていると思います。貴院ではどのような取り組みをされているのでしょうか？</p> <p>また、母は手術の為の入院だったのですが、術直後から朝晩と何やら注射をしていました。私はカーテン越しにその会話しか聞いておらず現場を見ていませんでした。ある時その看護師？助産師さんは母に「注射をしますね」と言い、注射をし去っていきました。私は母に「何の注射なの？」と問いました。すると母は「知らない。」と。(自分に何の注薬が投与されているのか質問しない母も母ですが) その会話を部屋から出ようとした看護師？助産師？さんが聞いており、「血栓ができないようにする薬です。」と返答しました。私が薬剤名を問うと「クレキサンです。あ一分かるのね。」と言いました。私が帰宅した後、その看護師？助産師？さんは母に「娘さんは術後管理した事がないのね。」と話したそうです。</p> <p>ここで私がきになる点は2つ。</p> <p>まず1つ目は、患者さんに薬剤投与を行う前には何の薬でどういう理由で投与するのかをきちんと説明するべきであると思います。それが義務であり役割であると思います。</p> <p>2つ目は、私のその質問で私が術後管理をした事がないと思込み、それを家族に話してしまう事。たとえ考えが浮かんだとしても口に出してしまうのは、とても失礼だと思います。ちなみに私は外科病棟、ICU、CCU、Ope室経験があり現在は三次救急でERの看護師をしています。</p> <p>また、母の今回の手術はそれ程侵襲が大きい手術ではなかったと思いますが、一応全身麻酔だったので心電図モニターはせめて術後3時間程度は装着して欲しかったです。(全身に影響を及ぼすような即住がない事、設備的な問題もあるかと思いますが。)</p> <p>また、術後であるにもかかわらず一人も聴診器を用いての観察(肺音、腸蠕動音)を行っていなかったのは驚きでした。フィジカルアセスメントはどこへ行ったのでしょうか？</p> <p>私達は患者さんがいて初めて看護が提供できます。必要としてくれる方がいるからこそ看護師助産師として働くことができるのです。患者さんとその家族には常に感謝と思いやりの心を持って仕事をして頂きたいです。以上長くなりましたが最後まで一読して頂きありがとうございます。改善を願います。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見・ご指摘ありがとうございました。</p> <p>ご指摘いただいたスタッフ接遇に関してですが、当院でも外部講師を招き毎年研修を行っております。今回、対応に応じたスタッフも接遇研修を受けております。今回の件について具体的に指導いたしました。本人も深く反省しております。</p> <p>今回の指摘を真摯に受け止め、医療者としての基本的な接遇に対してスタッフ全員と共通認識し、今後このようなことがないよう努めて参りたいと存じます。</p> <p>注射については、注射する前に必ず何の注射なのかを説明してから行っております。術後、初めて肩に注射する際に説明しているため、同じ注射なので注射の内容が分かっているものだと思います。「注射しますね」と言ったと話しております。</p> <p>今後は、注射をする際には、同じ注射であっても何の注射なのかを毎回説明してから行うよう周知徹底していく所存です。不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>手術患者さまの全身麻酔後の病棟での管理についてですが、全身麻酔だからと言って全例心電図モニターを使用しておりません。婦人科では、リスクが高いと考えられる症例に関しては、医師の指示により心電図モニターを使用しております。また、術後の管理において、酸素飽和度を測定し、客観的な数値と呼吸苦・喘鳴などの観察をしてアセスメントし、医師の診察を依頼しております。全身麻酔後の術後管理で心電図モニターを全員に装着するかは、今後医師と検討させていただきます。</p> <p>術後のフィジカルアセスメントについての学びも積み重ねていきたいと考えております。</p>

ご意見への回答 (H28.11月回収分)

— 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます —



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

	<p>ご意見箱の横に用紙が無かったから書けません。これも読んで頂けるか分からないですね。</p>	<p>このたびは、ご意見用紙の不足によりご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。 今後は、こまめに用紙の補充を行うようにいたします。ご意見ありがとうございました。</p>
2	<p>日赤のスタッフの皆さんは毎日忙しく働いています。頑張っているらしいです。しかし中にはきちんとした態度で患者に接することができない方や乱れた言葉を使う方もいます。</p> <p>ナースコールや患者の求めに対し（例えばトイレ行きたい）あからさまに嫌な態度をとる方もいました。患者さんは、どこかを痛めて入院しているのに、ましてや高齢の方に対して「ナースコール推したのおばちゃんけー」「トイレ?! しょうがないなあ!」「何か用あんのー? なにー?!」等、こちらまで切なくなりました。</p> <p>1人1人のスタッフの対応が日赤の対応であったり評価になります。地域の中核を担う病院として頑張ってください。</p>	<p>この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。 ご指摘いただいたような看護師の態度や言葉遣いが、患者・ご家族さまに不安や不愉快な思いをさせてしまったこととお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘いただいたご意見を、全看護スタッフで反省し、今後改めていよう話し合いをおこないました。今後は看護師として適切な態度でケアできるよう努めていきたいと思っております。</p>
3	<p>正面会計フロアのレイアウト変更を行って下さり大変うれしく思います。この事により患者さんの気持ちも上向きになり「治すぞ」と思い病院を後に出来る様になると思います。</p> <p>どうぞ職員の皆様患者の機嫌を取らずに自分の機嫌を取って下さいね。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。</p>
4	<p>【自動再来機の改善について】</p> <p>早速の改善有難うございます。患者の立場に立って、事務方の男性がその日の内、マークを大きく柱に貼り付け、更に柱の上部の「自動再来機」の看板を白色版に黒文字で判るよう表示してくれた事、患者の一人として感謝申し上げます。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。</p>