

令和3年度 ご意見

<p>ご意見内容 1</p>	<p>コロナで立会い出産や面会禁止で孤独をすごく感じた。禁止にするなら妊婦1人に対して1人の看護師を配置して欲しい。陣痛で苦しんでいるのに腰もさすってくれない。トイレにもついてこない。</p> <p>モニター関係で看護師によって言うことが違うのも迷惑。</p> <p>産後ケアが一切なかった。</p> <p>話を聞いて欲しい。気にかけて欲しい。</p> <p>新生児室に入ったときおしっこがもれて大泣きしていた。授乳時も誰も来てくれることなく1人で授乳した。</p> <p>産後で情緒不安定の中、この状況、環境はしんどすぎた。</p> <p>私の声であき総合病院の産婦人科がよくなりますように…。</p>
<p>回答 (R3.4.30)</p>	<p>新型コロナウイルス感染症の院内感染防止のため、他の患者さんと同様、妊産婦さんにも、入院中はもちろん、お産の際にもご家族の付き添いをお断りさせていただいております。</p> <p>ただでさえ心細く不自由な状況の中、私たちの配慮に欠けた言動で、大変不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>ご指摘のあった分娩時の看護、授乳時ケアや新生児ケアについては、現状を確認したところやはり課題があると判断し、現在、業務を見直し改善に取り組んでいるところであります。また、実際に対応した職員につきましては、今後も継続して指導を行って参ります。</p> <p>安心してお産ができる、皆様に信頼される病院を目指して、今後も日々精進していきたいと考えます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(看護部長)</p>
<p>ご意見内容 2</p>	<p>家族が入院しているのですが、手術が決定した時点で家族への連絡はないのでしょうか。入院した時点では手術日未定、現在はコロナで面会ができないため、家族としては現状が何も分からない状態でした。</p> <p>「患者本人が家族に言うから病院側から言わなくても大丈夫だろう」という考えなのか知りませんが、病院から一切何の連絡も来ないのは家族としても不安です。手術当日も少し面会できるということを当日の朝聞きました。本人が看護師に聞いたら教えてくれたとのこと、そのような大事なことも聞かないと教えてくれないのですか。</p> <p>当日何時に行ったらいいかも何の説明もなかった。</p> <p>コロナで大変だとは思いますが、患者側も頻繁に病院に来たり面会したりできないので、不安なことも多いです。</p> <p>もう少し病院側と家族で意思疎通できたらと思います。</p>
<p>回答 (R3.6.11)</p>	<p>このたびは、ご家族の大事な手術の際に、私どもの配慮が足らず不安な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。</p>

	<p>このご意見をいただき、関係部署で話し合いを行いました。入院時にすぐ手術ができず、患者さんの状態をみて、後日、手術日が決まることがあります。その際には、まずは入院されている患者さんご本人にお話をさせていただいています。そして、ご家族にご連絡することになってはいますが、その際、確かにご自身で家族に連絡するとおっしゃる患者さんがおられます。しかし、手術の際にはご家族の方に協力をお願いすることもあり、やはりこちらから正式にご連絡をすることが必要、との結論となりました。</p> <p>今後はこのようなことがないよう、徹底したいと存じます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(看護部長)</p>
<p>ご意見内容 3</p>	<p>(感謝の言葉をいただきました)</p> <p>〇〇看護師さんへ</p> <p>貴女は注射を打つのが大変上手ですね。</p> <p>全然痛くないし、安心して打ってもらえます。</p> <p>やさしいし、看護師としてがんばってくださいね。</p> <p>ありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">(R3.7)</p>
<p>ご意見内容 4</p>	<p>産婦人科を受診した際、コロナの感染対策なのか分かりませんが、内診時にかかるバスタオルもなく、内診台へ座ると看護師から「大丈夫ですか〜？」と声をかけられ、何が大丈夫なのか分からないでいると、いきなり内診台を動かされ驚きました。内診後の受診者への配慮がその後も全くありません。以前は拭いてくださったり、着替えを済ませて出てから、内診台のペーパーを交換したりと、配慮すべき点が多い産婦人科のはずですが、来る度に配慮がなくなっていると思います。</p> <p>感染予防で拭けないのなら、その旨を伝えてくれれば自分で拭きます。しかし、着衣をしている途中にカーテンを開けられ、流れ作業で内診台のペーパーを替えられるのは、とても嫌な気持ちです。台を動かすときも「動かしてもいいですか？」など適切に分かる言葉をかけられる方がより安全ではないでしょうか。</p>
<p>回答 (R3.12.28)</p>	<p>このたびは、職員の言動で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。</p> <p>産婦人科の診察はとくに配慮が必要な場所だと認知しております。今後はこのようなことがないよう担当した職員と今回のご意見を踏まえて、今後の対応を検討いたしました。</p> <p>内診室のバスタオルについては、感染防止の観点から廃止とさせていただきます。ご協力いただけるように貼り紙や声がけをさせていただきます。</p> <p>また、内診台のシーツの交換ですが、診察終了後清潔なシーツに交換し、転倒防止のため座って着衣していただけるよう配慮することがあります。その際には事前に、その旨の説明を行い、了承を得てから交換させていただきたいと存じます。</p> <p>今回のことは、患者様への説明不足、配慮が足りなかったことが原因と考えます。</p>

	<p>今後はこのようなことがないよう職員の指導教育に努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(看護部長)</p>
ご意見内容 5	<p>夜、救急で小児科を受診し、お薬を受け取りに行った際、薬剤師さんの対応があまりよくなく嫌な思いをしました。</p> <p>お薬の説明はしてくれず、薬袋の印字の説明部分を見て「ここに書いてあるとおりなのでわかりますよね?」と言われ終わりました。</p> <p>初めての薬、しかも夜間救急での受診であり、こちらも心配で不安な思いをしていたので、その対応に疑問でした。</p> <p>もう少し細かく丁寧な対応をお願いしたいです。</p>
回答 (R3.12.28)	<p>お子様の具合が悪く、不安で心配な状況の時であるにもかかわらず、当科職員の対応で不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘につきましては、薬剤科一同で患者さんのお声を共有し、今後はこのようなことがないように努めてまいります。また、患者さんに安心してお薬を服用していただけますよう、丁寧な対応を心がけてまいります。どうぞ、お気軽にご相談いただけますようよろしくお願いいたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(薬剤科長)</p>