

患者様からのご意見と回答(令和元年10月)

No		対応
1	<p>入院中は看護師様に大変御世話になり、ありがとうございました。 が、一部の看護師様、急がしい事は充分理解してますが、何だかめんどくさく言葉のコミュニケーションも相悪く、患者の心身に傷つける言動の女もいます。今一度、看護師としての、モラルに気付いてほしいです。</p>	<p>誠に申し訳ありませんでした。看護局全体でご意見を共有し、接遇に対して研修などを通じて再度、見直しを図ります。</p>
2	<p>10月〇-〇日の2日間、研修で来られた〇〇さんに担当していただき、非常に気持ちの良い対応をしていただきました。 良い看護師さんになれると思いますので、頑張ってください。</p>	<p>日ごろは看護学生の実習にご協力頂きありがとうございます。 お言葉は学校にもお伝えしました。学生が看護師への道をこれから歩むのに「力」に変わるお言葉を頂けたと感謝いたします。 ありがとうございました。</p>
3	<p>どこか具合が悪かったら言って下さいと先生や看護師さんに言われたので、具合が悪いところを言っても、対処してもらえなかった。人騒がせみたいになったかもしれないが、患者の不安な気持ちをどこまで理解してくれているのかと考えてしまう。</p>	<p>このたびは、つらい思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 患者様が言われたことに対して回答がなかったと言うことでしょうか。 ご意見を職員で共有し何よりも患者さんの気持ちに寄り添った対応ができるように努力をしていきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
4	<p>よく泣く赤ちゃんに暴言をはいていた。 本人は暴言のつもりはなくても、聞いている母親としては気分の良いものではない。たとえ、他人の子としても。 自分の子もあずける、担当されると思うと不安。 もっともらしく、子供の虐待する親はなぜつかまらないかについて話していた方です。 (2人で話されていましたが、年上の方) 暴言も悪口も本人は、言う方は、何も感じないでしょうが、聞く方は虐待と変わらないです。 もっと医療関係者として自覚をもって働いてほしいです。 できればGCUやNICUからの移動をお願いしたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。また、ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。 会話のできない児への話しかけも重要なため、話しかけているつもりですが、泣く児に対して暴言をはいているように感じられるような行動であったのは問題だと考えます。また、仕事での私語も問題があり、振り返りを行い注意喚起を行いました。今後は、児とご両親が安心してNICUで過ごせるような病棟にしていきます。</p>