

「みなさまの声」ご意見箱 令和6年1月のご意見に対する回答

	患者さんからのご意見	当院からの回答
<p>ご意見 1</p>	<p>(日時:1/5~10 場所:東3病棟 回収:東棟1階ロビー 回収日:1/11)</p> <p>1/5に王子病院から転院となり、現在東棟3階でお世話になっております。あまりの雑さにストレスが溜まりまくるので記入させていただきます。</p> <p>① 1/7夜 右足痛み夜中痛み止めを飲んでも寝れない状態でした。看護師さんから「痛いようならナースコールしてね」と言われ、ナースコールしましたが、介護士さんに痛みを伝え、薬も飲み切っている旨を伝え、その後30分放置。</p> <p>② 1/8夜 夜ご飯が終わって就寝前のお薬を渡された時、〇〇さんに「お薬一人で飲めます？」と上から目線。おいおいこっちは整形で転院して、歳はとってきたけどまだ55歳です！バカにされた気分でした。入院中本人から謝罪していただきたい。</p> <p>③ 1/8夜 夜勤の看護師さんに理髪のことを聞いたところ、「売店にフリーで動けない。回復期病棟へ行ってからお願いした方が良いのか等確認して翌日回答しますね」と言われたがシカトされました。</p> <p>④ 1/10 昼食忘れられました。うどんだったのですが伸びていて、ご飯食に変更してもらいましたが色々ありすぎて食欲も落ちます。</p> <p>お忙しい病棟なのは見ていれば理解できますが、さすがに重なるので記入させていただきました。 職員の方々はとても優しいですが、雑！引き継ぎが悪いです。</p>	<p>①夜勤帯のスタッフ間の情報伝達不足によりお待たせし、苦痛な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。痛みという苦痛について迅速な対応、看護となるよう努めてまいります。</p> <p>②不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。スタッフの言動、態度について、いただきましたご意見を病棟全体で周知させていただきました。接遇について見つめ直し、心を込めた対応をするようスタッフ一同努めてまいります。</p> <p>③夜勤スタッフから日勤スタッフへの引き継ぎがもれていたことが原因でした。今後同じミスを繰り返すことのないよう、一人ひとりが留意してまいります。</p> <p>④スタッフの確認不足により、配膳時間が遅れてしまったこと。また、伸びたうどんをそのまま提供してしまったことに深くお詫び申し上げます。おっしゃるとおり、伸びたうどんを前にして食欲が落ちるのは当然のことかと思えます。今後は、時間通りに、温かいまま、美味しく召し上がっていただけるような食事提供となるよう努めてまいります。</p> <p>貴重なご意見誠にありがとうございます。 いただきましたご意見すべてにおいて、接遇はもとより、対応が不十分であったことを痛感しております。当該病棟だけでなく、病院全体の問題として周知させていただきました。今後の入院生活がご満足いただけるものとなるよう、スタッフ一同努めてまいります。</p>