

## ★看護師・看護助手についてのご意見★

・①入院時、私や家族に対して色々な説明がなく、娘は電気が分からなくて暗い中、手術から帰るのを待っていたらしい。②Wi-Fiもこちらから聞いてやっと申込できた。③転棟する前に洋服をかける所があるのを初めて知った。④病室で左足に手術シールを貼られたが、手術室入口で私が右足と言ってシールを貼り直された。⑤帯状疱疹が出て、ずっと看護師さんに言っていたが、8日後の転棟後ようやく先生に診てもらえた。

⇒①手術中に病室でお待ちいただく方への配慮が十分ではなく、申し訳ありませんでした。今後は、手術中に病室でお待ちになる方がいらっしゃる場合には、職員が適宜お声掛けを行い、お困りごとがないか確認するよう周知いたしました。

②当院では、Wi-Fiの利用状況によっては通信速度が低下し、患者さまにご不便をおかけする可能性があることから、現在、積極的な利用案内を行っておりません。しかしながら、患者さまから「利用申込みの案内がなかった」とのご意見を受け、ご希望の患者さまがより快適にお過ごしいただけるよう全ての患者さまへ、Wi-Fi利用案内を行う方針で検討しています。引き続き、患者さまの声をもとに、より良い療養環境の整備に努めてまいります。

③洋服を掛ける場所につきましては、当時は上着を使用する時期ではなかったことから、説明が十分に行われておりませんでした。今後は季節にかかわらず、入院時に病室内の設備について分かりやすくご案内するよう、説明の徹底に努めてまいります。

④手術部位につきましては、術前より誤りのないよう確認体制を整えておりますが、このたび患者さまよりご指摘をいただく結果となりましたことを、重く受け止めております。今後は手術部位の確認手順を改めて徹底し、確実な実施が行われるよう、スタッフへの周知と指導を一層強化してまいります。

⑤該当する状況や対応した職員を特定できず、詳細な経緯の確認には至りませんでしたが、患者さまからの症状のお訴えに対しては、看護師のみで判断することなく、速やかに医師へ報告することとしております。また、診察までに時間を要する場合には、その理由や診察予定について患者さまへ分かりやすく説明するよう、改めて職員へ周知いたしました。

## ★看護師・看護助手についてのご意見★

・自分の名前を名乗る人と名乗らない人がおられました。名札があるのでプライバシー上難しい点もありますが名乗って頂いた方が親しみを感じやすいです。

⇒看護師につきましては、患者さまへ対応する際に氏名を名乗ることを徹底しております。今回ご指摘いただいたのは、看護補助者による対応であった可能性があります。看護補助者は担当患者を持たないため、これまで特に氏名を名乗る運用とはしていませんでしたが、名札は着用しております。しかしながら、患者さまに安心感や親しみを感じていただくことは大切であると考えております。今後は、看護補助者につきましても、初めて対応させていただく際には氏名を名乗り、ご挨拶を行うよう周知いたしました。

・術後、気分が良くない時などに声をかけてもらえるのはありがたいが、声のトーンが高いと少し耳障りに感じる。年齢等でその方が良い時もあるかと思うが、少々使い分けが必要かと感じた。

⇒貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。スタッフの声かけについてご不快に感じられる場面がありましたことを、お詫び申し上げます。患者さまの状態や状況に応じた声の大きさや話し方への配慮ができるよう、職員で共有し、より安心して療養いただける対応に努めてまいります。

・香水の匂いが気になる場合が少し有った。

⇒ご不快な思いをおかけしましたことを、お詫び申し上げます。全職員へ、療養環境への配慮や身だしなみについて、あらためて周知徹底してまいります。今後も患者さまに安心してお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。

