

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。

これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院患者サービス向上委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
2月6日	要望	① 要介護認定のある高齢の親が手術入院の為、付き添いが必要かと思い、入院受付の看護師の聞き取り時に確認したが、付き添いどころか部屋に入ることも出来ないと言われた。なので、トイレの場所や入院時の注意事項をスケッチブックに書いてくるので貼ってほしいと伝えしたが、当日病棟の看護師に聞いてみてと言われ、入院まで心配で困ったが、当日病棟の看護師さんへのお願いメモやスケッチブックを用意して行ったが、逆に何時まで付き添えるのか、夕食後までは居てほしいと聞かれました。結局、付き添いをしてもらうか、一旦連れて帰って明日また診察に来てもらっても言われ急遽付き添いをしました。高齢者を何度も病院と自宅を往復させるのは本人も家族にも負担大です。看護師の方も24時間1人の患者を見る事は不可能でしょう。だからこそ、入院受付時に「当日急に付き添いをお願いするかもしれません。」と言添えていただけると良いのではないのでしょうか？今回、受付の事前チェックの方と病棟の方で正反対の対応だった事が問題だと思います。感染症の流行でマニュアル通りの対応をされたのは理解していますが、これから益々高齢化社会で患者の家族にも協力してもらわなければならない事が増えるでしょう。たった一言の対応で看護師も患者家族もwin-winな関係になれるのではないのでしょうか？ ※次項へ続く	【看護部回答】 この度は、入院センターでの説明や対応について、不安や不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました内容について、部署内で共有させていただきました。入院センターで受けたご質問や入院に際しての不安ごとにつきまして、内容によっては関連部門（外来、病棟）への確認や連携を今まで以上に強化し、説明をより丁寧に行うべく、改善に取り組んで参ります。貴重なご意見をいただき、有難うございました。

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。

これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院患者サービス向上委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
2月6日	要望	※前項続き ② 病室内の壁に手すりを付けてほしい。 ③ 病室内のトイレの手すりの位置も持ちにくい。 ④ 部屋の壁がホコリだらけだった。今にもホコリが上から落ちてきそうで不潔だった。今回付き添いできたので掃除をしたが、患者本人だけだったら、ホコリまみれで、食事にもホコリが落ちてきそうなくらい汚い部屋だった。事前にチェックしないのですか？ ⑤ 病棟によって看護師さんの質も全然ちがった。3 C病棟、1人だけ付添い家族にきつい人がいて心が折れた。患者や家族への接し方の勉強会をしてはいかがですか？みなさんいい人ばかりなのに、たった1人の為に病院の印象が悪くなるのは、病院にとっても損だと思う。	【総務課回答】 病室内の手すりの設置や、設置場所の変更に つきましては、患者様のご意見を参考として、今後、患者様の利便性に配慮した改善に取り組んでまいります。 また病室の清掃につきましても、清掃業者に清掃の徹底を指導いたしました。 貴重なご意見をいただきありがとうございます

【患者様の声】

多数のご意見・ご要望ありがとうございました。

これからも皆様のご協力をいただき、よりよき病院をめざして努力してまいります。

近畿大学奈良病院患者サービス向上委員会

【日時】	【項目】	【ご意見・要望等】	【回答】
3月6日	苦情	父が心肺停止で救急搬送されて急死し、私や姉は死亡確認でそちらに向かい、病院に着くと看護師さんに「面会簿を書いて下さい。」と言われました。私たちは父の顔も見えていないので、とりあえず会わせて下さいとお願いしたのですが、「規則ですので」と通り一遍の対応でした。その後、医師から病気の説明がありましたが、そこに看護師も同席していないし、そのあとに私たちの状況を看護師が聞きにくることもなく、事務作業の説明しかありませんでした。医師の説明についても、気になる点がありましたが、そこをフォローするのも看護師の仕事だと思います。家族に寄り添おうとしない看護師の態度に納得できません。	この度は、看護師の対応で、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 来院された際の面会簿の記載や面会のタイミングにつきましては、当院のルールに則った行動とはいえ、来院時心肺停止状態で救急搬送されていることなど、ご家族様の状況や心情を考えると、先に面会いただくなど患者・家族様に寄り添った対応ができていませんでした。 また、病状説明については、医師からご家族様にさせていただきましたが、説明に言葉不足があった点や、看護師の病状説明への同席やその後の対応ができておりませんでした。 今回いただきましたご意見をもとに看護師として患者・家族様へ寄り添った看護を提供できるよう改善してまいります。