

投書箱 「わたしの声」 お答え

2022年11月 院所利用委員会
下越病院管理部

※ 投書の内容は原文のまま掲載しています。

	投書の内容	病院からの回答・対応
9月 上旬	<p>・看護師のネイル、長い爪が気になります。異物混入の可能性、患者の皮膚などを損傷させる可能性、爪の間に菌が残っている可能性など考えられますが、それに勝るメリットがあるのでしょうか。</p> <p>・荷物受け渡し時間を病院より指定されていますが、その時間に病棟に行って看護師と目があっても、あいさつもなく、しばらく放置されました。業務が忙しいのはわかりますが、時間指定されている時間に行っているのだから、一言かけてくださってもよいのではないのでしょうか。昼や夜の忙しい時間を指定時間からはずすのも考えてはいかがでしょうか。</p> <p>・コロナ対策として面会禁止、来院も最小限にというのは理解できますが、特に病棟に行っても看護師から患者の状態の説明はなく、医師からの説明のみで、日常の様子が変わらず不安です。医師からの説明のあとも、理解できたかや、質問はないかきかれることもなく「じゃあご家族はここまでです」で終わってしまい、家族は不安です。検査や手術が予定されているのであれば、家族は当日どうしたらいいのか、病院からの連絡を待てばいいのか、言ってくださると助かります。</p> <p>ナースステーションで常にアラームがなっています。止めないで、ずっと鳴らしているのなら、アラームの意味はないのではないのでしょうか。モニターを見てくれているのか、何かあった時にすぐ対応してもらえるのか、不安にもなります。患者や家族は常に不安です。もう少し丁寧に対応してもらえるとありがたいです。</p>	<p>この度は職員の対応で、不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>今後は、患者さんやご家族の立場にたった説明や丁寧な対応を心掛けてまいります。</p> <p>・ネイルや長い爪については、ご指摘の皮膚損傷や衛生管理の観点も含めて、職員に指導いたしました。</p> <p>・病棟の職員に対し、来院者には、きちんとあいさつするように指導いたしました。</p> <p>・看護師の説明に不足があり、ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。わからないことがあれば、遠慮なくお声がけください。</p> <p>・ナースステーションのアラームについても、鳴りっぱなしにしないよう努めて参ります。</p> <p>今後もお気づきの点があれば、遠慮なく職員にお声がけください。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">3階東病棟 看護師長 佐々木 亮</p>
9月 下旬	<p>おかげ様で、明日退院することになりました。</p> <p>初めての入院で、とても不安でしたが、先生、スタッフの皆様感謝いたします。</p> <p>スタッフ1人1人が患者によりそっての看護、おもてなし、星野リゾートに負けないです。</p> <p>入院してよかったと思っています。</p> <p style="text-align: right;">70歳代 男性</p>	<p>この度は感謝の言葉をいただき誠にありがとうございます。これを励みに日々の業務を行っていきたいと思います。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">4階西病棟 看護師長 本田 裕加</p>

	投書の内容	病院からの回答・対応
9月下旬	<p>8月半ばに、〇〇で入院し、5階病棟でお世話になりました。高熱に加え、持病の喘息も悪化し、苦しさが続く中、入院をさせていただいた時は、私自身も家族も、とても安堵をいたしました。入院後も、数日、苦しい日は続きましたが、皆様から懸命な治療や献身的な看護を受け、無事快方にむかう事ができました。先生、看護師のみなさんも、本当に一生懸命お世話をしていただいた事は忘れません。大変ありがとうございました。</p> <p>ただ、一つ残念なことがあり、是非、改善していただきたいと思い、投書箱に意見を入れることにいたしました。</p> <p>私はアルコール入りの綿で消毒をされると皮膚が赤くなり、痒み、腫れが続く為、「アルコール綿球禁止」と登録していただいています。</p> <p>しかし、9日間の入院中、複数回、アルコール入りの綿球で消毒をされました。（3～4名の看護師さんでした）</p> <p>枕元や部屋の入り口に「アルコール禁」と書かれているのに、確認はしないのでしょうか。入り口にはブルーのアルコールがたくさん準備してありました。</p> <p>決定的だったのは、3日目に来られた若い看護師さんが、ピンクのケースに入った消毒を持って来られたので「アルコールは入っていますか？」と聞いたところ、「入っていません」と言われました。その後、同じ看護師さんが来られた時はピンクとブルーの2種類の消毒を持って来られました。そして、最初にピンクのほうで消毒をされたので、赤く腫れあがってしまったのですが、そこをととても心配されていました。（誤魔化す為に2種類もって来たの？と思ってしまいました）私もどちらがアルコール入りか自信がなかったので、念のために声をかけたのに、なぜウソをついてしまったのか、とても残念な気持ちになりました。</p> <p>看護業務は大変なお仕事だと思います。せっかくの良い病院が少しの注意不足で医療ミスを起こしたりしてほしくないと思い、投書いたしました。</p> <p>私はアルコール使用で痒みや腫れが数日続く程度ですが、アナフィラキシーなど重篤な状態に陥る場合もあるかもしれないと思いました。（医学的にありえなければ申し訳ございません。素人の考えです。）</p> <p>小さな事かもしれませんが、アルコールが駄目な患者にとっては切実です。</p> <p>是非改善をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">40歳代 女性</p>	<p>この度の不適切なアルコール綿の使用と看護師の言動に対し、深くお詫び申し上げます。</p> <p>看護師は、通常ピンクのケースに入っているアルコール綿を携行しており、アルコール禁の方については、ブルーのケースに入っているアルコール綿を携行しておりますが、この度の件について、病棟スタッフ間で話し合いを行い、対応を反省するとともに再発防止の対策を考えました。</p> <p>①アルコール綿禁止の札を現在の物より大きく、発見しやすいように作り変える。 ②各勤務帯でアレルギー対応の方のお名前を職員間で共有する。</p> <p>誤ってアルコール入りを使用してしまった場合には、丁寧に説明し、謝罪するよう、改めて病棟スタッフで対応を共有しました。</p> <p>なお、アルコールによる皮膚消毒でのアナフィラキシーの心配はありませんが、病院全体としての対策も、今後、検討してまいります。</p> <p>今後とも安心して療養していただけるように努めます。</p> <p style="text-align: right;">5階東病棟 看護師長 斉藤 明美</p>
このほかにもう1件投書があり、直接、対応させていただきました。		