

みなさまからお寄せいただいたご意見は、しっかりと内容を検討し、改善すべき点は直ちに改め、ご質問には速やかに回答いたします。また、当ウェブサイトへの掲載と院内への掲示を行なっております。(公開に際し、氏名などの個人情報は伏せております。また、ご意見は要約する場合もございます。)

みなさまのご意見を、より良い病院づくりに役立ててまいります。

【ご意見】母が入院してます。母が朝5時頃トイレに行きたいと伝えたら「ダメ！寝てて！」と言われ、少し待ちもう一度伝えたら「ダメ！オムツにして！」と言われたらしく、その日面会に行った際母はかなりショックを受けた様子で話していました。一生忘れないと。また歩行器をベッドの側に置いていただけてますが、無言で廊下に出す人がいて、ここに置いてと言っても取り扱ってもらえず、なんで？という思いが何度もあったと。それは同じ人なのかわかりませんが、廊下に出すのなら本人にも理由を伝えるべきだと思います。良いスタッフさんもたくさんいる中、一部スタッフの心無い言葉や行動が残念でなりません。

【回答】ご意見拝見いたしました。「一生忘れない」ほどの思いをさせてしまったこと、心よりお詫び申し上げます。患者さんのご希望を一方向的に拒否するという事はあってはならないことです。状況に応じできないことはできない理由をご理解いただけるよう説明したうえで代替え案を提案する、一人で判断できない場合は他のスタッフと相談し対応するよう再度指導いたします。そして患者さんの希望に寄り添ったケアを提供し、同じことが起こらないようスタッフ一同努めてまいります。

(看護部)

今月は以上です。貴重なご意見をありがとうございました。