

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>圧迫骨折で治療を受け、先生はじめ皆様が優しく、感謝しております。ありがとうございました。2階の看護師さまにもよろしくお伝えくださいませ。</p>	90代女性
<p>いつもお世話になっております。早速トイレの荷物掛けをつけて頂き、誠にありがとうございました。</p>	70代女性
<p>6階の看護師さんは、いつも笑顔で優しいです。</p>	40代女性

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	院長からのご回答
<p>外出の許可を主治医からもらったので、外泊届をもらい、次の日の朝(外出時)に看護師に届を渡したところ、「聞いていない」と言われ、散々文句を言われました。外出・外泊届をもらった時点で話は通っていると思うのですが、何故こういうことが起きるのでしょうか。</p>	<p>このたびは、不快な思いをおかけして、大変申し訳ありませんでした。 今後はこのようなことがないように、主治医と看護師間の連絡・報告を確実にを行うように徹底してまいります。 ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>予約時間が11時で来ますが、いつも最後の2時くらいまで待たされます。予約と順番をきちんとしてほしいです。毎回そうなので、来院するたびに気分が悪くなって帰ります。</p>	<p>このたびは、予約されていたにも関わらず、長い時間お待たせして申し訳ありませんでした。 予約につきましては、患者さまの診察にかかる時間が違い、病状によっては診察にかなりの時間を要す場合があります。また、診察中に病棟や外来の急患にも対応しているため、予約どおりに診察できていないのが現状です。今後もご予約どおりに診察できるよう配慮し、待ち時間短縮に努めてまいります。 診察の順番につきましては、そのつど説明するようにしております。今後も予測できる待ち時間や、呼び出しの順番につきましては、できる限りお伝えするように努力してまいります。患者さまにおきましても、遠慮なくお尋ねください。</p>
<p>6階東入院中の者です。夜中に胸が痛くなったので、薬をもらおうとナースコールしたら、「なんで？」と聞かれたり、転院のことで(書類について)先生や事務の人と重要な話があるので部屋を出たら、体温測るから部屋に戻るとか、感じの悪い看護師が多い。</p>	<p>このたびは、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 看護師の声かけや説明、配慮が足りなかったものと反省しております。今後は接遇の向上につとめてまいりたいと思います。 ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>タバコを吸う人と吸わない人の病室を分けるようにしてほしい。ヤニくさくて、たまらない。入院時に吸うか吸わないかを聞くのに、なんで一緒にするのか分かりません。この病院は全く気づかない。</p>	<p>入院時に不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 病室については、病状を優先して決定するため、喫煙状況によって決めるのは難しいのが現状です。患者さまのご理解をお願いいたします。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>病棟で患者さんたちの部屋は早く電気を消すのに、眠れない人は廊下の消灯を待っているが(午後9時30分)、なかなか消えない。明かりが目に入って眠れない。</p>	<p>入院中に眠れないという辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 院内の消灯時間は、21時30分となっております。各病棟に消灯時間を守るよう再度指導いたしました。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>6東にとっても維持の悪い看護師がいる。発熱・悪寒で入院したのに、渡されたパジャマは今までに見たことがないくらいよれよれで、前がはだけ寒い。交換を願い出たら、「この病院にはこのパジャマしかありません。みなさん安全ピンでとめて、工夫していらっやいます」と言った。安全ピン(針)でパジャマをとめて安全なのか！</p>	<p>このたびは、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 今後は寝衣の交換依頼があったときは、すぐに交換させていただきます。また、あまりにも生地が薄くなったような寝衣は、患者さまにお渡ししないよう、スタッフに注意喚起いたします。 貴重なご意見、ありがとうございました。</p>

<p>母が入院しました。6東の看護師どうなっている？病棟と外来の連絡が不十分です。入院後、一週間後に眼科外来の予約をしていたので、眼科の看護師にどうなるか聞き、受診できると言われたが、病棟の看護師は入院中だから外来受診できないといわれた。市民病院に入院して、同じ病院内なのに受診できないのか？病棟の看護師と話し、眼科受診日になりました。午前中は外来患者で受診できないと言われ、ずっと待っていました。眼科に尋ねると、30分前に病棟に電話したのに来ないと言われ、私が眼科まで母を連れていきました。それももう夕方5時過ぎです。他の外来の看護師は、業務を終えて帰っていつています。おかしいのではないか。</p>	<p>このたびは、大変申し訳ありませんでした。看護師の勘違いと、伝達の行き違いがあり、ご迷惑をおかけしました。今後はこのようなことがないよう、職員間での情報交換をしっかりと確実にし、患者さまや他の部署に迷惑をかけることのないよう注意してまいります。貴重なご意見、ありがとうございます。</p>
<p>看護師さん、あなたはどこを見ていますか。採血、注射、血圧測定、そしてパソコン。患者の心の中まで見ていますか。もうすこし患者への配慮をしてください。言葉づかい、態度が悪い。看護師にとって、仕事かもしれないけど、命を預けているのだから、患者をおもちゃにしないでください。</p>	<p>どんなときも患者さまへの声かけ、配慮をするのが看護師です。それができていないというご指摘をいただいたことを、大変申し訳なく思います。今一度、接遇についての教育を考えたいと思います。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>9時から来て11時まで何もなし。年配の方がバスの時間がないと言ったら、先に見るくらいなら、予約の必要はないのでは。聞きに行ったら、みんなそう言うと言われた。もう少し看護師の対応も、捨て言葉ではなくきちんと対応してくれても良いのではないのでしょうか。対応の良い人もいますので、ひとりのためにみんなそんな方ばかりいると思われそうですよ。</p>	<p>このたびは、長い間お待たせした上に、看護師の対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。接遇に関しての教育には力を入れておりますが、徹底できていないことを認識しました。今後も患者さまに対する気配り、心配りを忘れずに、全スタッフで接遇の向上につとめてまいります。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>おまいに来た時のことです。病棟の廊下を歩いて、病室に入るまでの間に数台のパソコンが置いてありました。何台かはまだ開いたままで、患者の名前等が見えてしまう状態でした。いろいろな人が通る廊下に開きっぱなしのパソコンを置いておくのは、個人情報問題等もありますので、だめなのではないでしょうか。もし誰かが触ってしまったらと思うと、こわくてしかたがありませんでした。パソコンを閉じるなどをしたらどうでしょうか。</p>	<p>ご指摘いただいたとおり、パソコンに対する管理が不十分であったと思います。早速、全部署に対し注意喚起いたしました。今後はこのようなことがないようにしていきたいと思います。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>3階東の看護師の言葉使いが悪いと思います。きちんと丁寧に対応するべきです。乱暴だと思います。一人ひとりのレベルが低すぎた。</p>	<p>このたびは丁寧な対応ができていないせいで、患者さまに不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後は丁寧な対応、優しい思いやりの態度で看護してまいります。一人ひとりが病院の顔であることを自覚し、レベルをあげていくことに専念いたします。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>内科の看護師が冷たい言葉や、無視を私ばかりにするのでどうかしてください。お願いします。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。接遇の向上に向け、職員の教育には力を入れております。今後も外来看護師として、優しい態度、優しい声かけで対応ができるよう、指導を続けてまいります。ご意見、ありがとうございました。</p>
<p>定期健診で来て、毎回同じ検査(レントゲン2枚、先生の問診)という工程でも、毎回診療費用が違うのはどういうわけでしょうか。同じ治療(検査)で、1回目は1600円、2回目は1260円、3回目は2300円と毎回費用が違う。どういうことでしょうか。</p>	<p>いつも当院をご利用いただきましてありがとうございます。お名前をお教え頂いておりませんので確実なことは申しかねますが、一般的に、定期的な検査で検査方法が同じであっても各回で検査項目が異なる場合があり、この場合は請求額が異なってまいります。また、ご承知のとおり初診料など、診療内容にかかわらず発生する費用もございますので、この場合につきましても請求額は異なってまいります。この他にも請求額が異なってくる理由は考えられますので、ご請求書と一緒にお渡ししております診療明細書をご確認いただき、ご請求内容についてご不明な点がございましたら再来窓口までご遠慮なくお問い合わせください。</p>

<p>私は過去にMRSA肺炎半年、肺炎2回の経験があります。退院の前日に肺炎で、咳のひどい患者が横のベットに入った。看護師さんに「マスクを下さい」と頼んだら、「1枚だけですよ」と言った。自分でぬれマスクを作り、予防しているが、もし感染したら、責任とっていただきます。今も怖くて部屋の外に出ています。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。基本的には感染の危険があるような方は隔離をしております。咳の出る方と同室になり、不安な思いをさせていただきましたが、病室の都合上ご理解いただきたいと思います。また、マスクに関しては基本的に患者さま個人で準備をお願いしています。今回は、マスクをお渡しした際の説明、配慮が足りていなかったと反省しております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>入院時のテレビ代が高すぎる。</p>	<p>病室内のテレビにつきましては、様々なご意見をいただいておりますので、次回更新時には皆様のご要望に沿えるよう検討してまいりたいと思います。</p>
<p>夜中に看護師に起こされて、薬を飲まされたが、まだ口の中に薬が残っているのに「早く寝ろ！」と言われた。もし薬がのどにつまって呼吸困難とかになったらどうしますか？老人には特に気をつけてください。6階の看護師は言葉づかい、態度が良くないと思います(師長はいい人なんだけど…)</p>	<p>このたびは不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。夜中に起こして薬を飲んでもらうようなことにならないよう、早い時間での対処を心がけてまいります。また、内服薬をきちんと飲み込んでいるかの確認も徹底していきます。病院全体で接遇の向上に取り組んでいきたいと思ひます。</p>
<p>4階の東病棟へ入院して思いました。看護師さんたちは手のかからない患者にはとても良い優しい対応で、手のかかる患者にはきつい対応というか嫌味を言ったりしていた。人間だから好き嫌いはあるが、とてもはっきりしていた。それを見て私は好かれているのか嫌われているのかと不安が残り、入院生活が少し苦痛なものとなりました。人間不信になりそうです。</p>	<p>入院中、患者さまにこのような思いをさせてしまったことを心からお詫びいたします。4階東病棟は、脳神経外科や泌尿器科、耳鼻咽喉科等の患者さまが主に入院されていますが、その年齢も病状もさまざまです。察するところ、おそらく術後の患者さまを主に担当するチームへ入院されていた方だと思います。こちらに入院されている方は、自立されている患者さまとそうでない方がおられ、担当の看護師の経験もさまざまです。しかし、どのような患者さまに対しても、常に信頼される看護を提供し、患者さまと心を通わせないとイケません。今後は、このようなことがないように、スタッフとも充分に話し合いを持ち、安心して療養していただける病棟になるよう努力いたします。</p>
<p>3階東病棟の看護師全てではないが、上から目線の態度に驚いています。〇〇ばあちゃんではなく、〇〇さんと呼ぶべきです。患者に対してどんな気持ちで接するべきか、今一度基本中の基本です。何様だ！と声を荒げて言いたくなる気持ちを必死で抑えています。</p>	<p>このたびは、患者さまに対して不快な態度で接してしまったことを心からお詫び申し上げます。本当に申し訳ありませんでした。日頃から接遇に対しては、皆で取り組んでまいりましたが、まだまだ不十分でした。今回、看護師一人ひとりに具体的対策を記入してもらい、行動に移していこうと決めました。これからは患者さまのご意見を真摯に受けとめ、感じのいい対応ができるように努力してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>