

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>四年余り前、結腸ガンの手術で、3か月間入院し、西病棟でお世話になりました。一時は、生死を危ぶられる時もありましたが、当時のナースセンターの看護師さん経ちの親切さと温かいやさしさは今も深く残っています。その方たちのお姿見かけず、ナースセンターのメンバーもすっかり変わったようですが、今回も変わらぬ温かい応待をいただき、深く感謝しています。准看護師など若い方も多いようですが、素朴な思いやり、やさしさがあり、将来の成長が楽しみです。</p>	男性
<p>初めて入院しました。先生、看護師さん、おいそがしいのにいつも親切、丁寧にせっけていただき、ありがとうございます。痛みも和らぎました。5(東)</p>	60代
<p>この度、妻の入院に一方ならぬ御手数をおかけしました。無事退院することが出来ました。厚くお礼を申し上げます。職員方の真意の態度に感謝しました。</p>	90代以上 男性
<p>くびをなおしてください。みんながやさしくしてくれてうれしかったです。</p>	10代未満 女性

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>父が入院していた6階東病棟の看護師さん達にはよくしていただきありがとうございました。若い看護師さん達の仕事振りには頭が下がる思いでした。少数の看護師さんにはいやな思いもしましたが、多くの方々に大変御世話になり大変感謝しております。これからも頑張っているいい病院にしてください。</p>	<p>この度はご意見をありがとうございました。接遇教育が行き届かず不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。今後は病棟スタッフ全員が、患者さまの立場に立った優しい態度で対応できるよう努力してまいります。</p>
<p>駐車場の料金を取るなんておかしい。駐車料金を金もうけするな。</p>	<p>駐車場の利用に関しては、周辺地域とのバランスを保つため、維持管理経費の一部をご負担いただいておりますので、ご理解の程、よろしく申し上げます。今後とも何かお気づきの点がございましたら、ご意見を賜りますようお願いいたします。</p>
<p>受付の女性がていねいに話をするが業務的でとても冷たい。とてもふゆかい。</p>	<p>当院での受付対応について、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご対応に配慮が足りていなかったものと反省いたしております。当院の受付窓口では、様々な患者さまが来院され非常に混み合いますので、患者さまをお待たせさせないようスピーディーに対応することが職員に求められます。その上で業務をこなしながら患者さまのお気持ちやご状態に寄り添った対応にも心がけるよう、接遇指導に努めて参ります。</p>
<p>私の妹がこのたび産科でお世話になっております。とにかく点々と注射が下手で手術前に20分以上かかり、3人でやっと。どーいう事。心にふたんかけんでくれん。自分でいややろ。</p>	<p>この度はつらい思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さまの気持ちを考慮し、技術の向上に対して、指導・心掛けを行って参ります。ご指摘いただきありがとうございました。</p>
<p>●●看護師は仕事をテキパキとしていましたが、雑に感じられました。看護というより作業をしている感じです。嫌味に聞こえる言葉や高圧的に感じられる態度など気になります。これからは思いやりをもって丁寧な仕事を希望します。</p>	<p>この度は不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。本人が気づかないうちに態度が横柄になっていたのでしょうか。言葉使い、態度には十分気をつけるよう指導していきます。ご意見ありがとうございました。今後も引き続き接遇の向上に努めてまいります。</p>

<p>父が定員して来た際、ベットの動かし方の不明な点について家族と話していた時、看護師の方が後から突然「うちは手動ですから済生会と違います。こっちに来んでも向こうにおればええのに」「向こうにだってその科はあるはずなのに」「週一ぐらいはあるじゃろう」と向こうには治療する科がない旨、告げても言われ続けました。心ない言葉にとっても不愉快な思いをしました。</p>	<p>この度は不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。対応した看護師には気をつけるよう強く指導いたしました。また、このご意見に病棟職員全員が目を通し、反省致しました。心ない言葉かけだったとお詫びします。今後は患者さま一人一人を大切に思い、温かい言葉かけをするようスタッフ一同努力してまいります。</p>
<p>父が入院している際、粉薬をむせながら飲まされていました。薬に混ぜるゼリーか何かないのか聞いても、「うちにはありません、トロミ茶出します」の返事で何の対策もありませんでした。このままなのでしょうか？患者にあわせて考慮して下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。ご指摘のとおり患者さまの状態に合わせ、むせがないように内服介助することが看護師だと思えます。今回は、とろみ茶で試みてまず判断し、むせがあるようであれば次の方法を考えていく必要があったと思えます。本当に申し訳ありませんでした。今後このようなことがないように、看護師へ指導して参ります。</p>
<p>看護師さんたちの仕事の大変さは主人の外科西病棟でつくづく感じました。その中で一人の方が主人のお通じのお世話をしておられたのを横で見ることがありましたが、お尻のふき方が余りにも簡単すぎて、看護師さんが部屋を出られた後で私は6・7枚おしりふきのティッシュを使ってふき直しました。見にくい部分にも注意して頂きたいです。</p>	<p>この度は看護ケアにおいて不行き届きがあり申し訳ありませんでした。皮膚の清潔保持のためにも注意すべき事ができていなかった事、スタッフへ伝え自分達の日頃のケアをふりかえり反省するよう促しております。これを教訓に今一度気を引き締め、看護を行なっていこうと思っております。</p>
<p>食堂のおばちゃんの愛想がなさすぎ。ぶすつとして仕事している。忙しいのは分かるが、対応時くらい笑顔であって欲しい。「ごちそうさまでした。」とこちらが言っても笑顔、返答すらない。せっかくおいしく頂いても残念な気持ちになる。</p>	<p>このたびはご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。店側には社員教育の徹底について申し入れました。今後ともお気づきの点がありましたらご意見ご指摘をお願いいたします。</p>
<p>初めての者にもっとわかりやすく説明がほしい。説明書きを作って欲しい。色々、館内とか。</p>	<p>このたびは、ご不便をお掛けし申し訳ありません。院内の案内・配置図につきましては、正面玄関前と救急入口横に設置しておりますのでご利用いただければと思います。また、スタッフにお尋ねいただければ御案内いたしますのでお気軽に声をお掛けください。今後ともお気づきの点がありましたらご意見の程よろしく願います。</p>
<p>採血場所、その他検査時のプライバシーが確保されていない。時代に合わない無神経にびっくりした。他の病院はもっとデリケート。市民病院の名前にふさわしくない。</p>	<p>この度はご指摘ありがとうございました。当院では、患者確認のために、採血室や各検査室等において氏名と生年月日の確認をさせていたしております。ご指摘頂いた時の状況がはっきり分かりませんが、大きな声での確認や不適切な発言があったのではないかと考えます。本当に申し訳ございませんでした。今後も患者確認は必要ですので、個人情報保護の観点にも十分に注意を払いながら対応していくように指導して参ります。</p>
<p>四方をカーテンで囲まれた病室にいます。体調の悪く時は、つつい気分が暗くなり、明るい風景に触れたいのですが、家族が面会に来て、面会所にいってみると、グループで来た女性の方達の大声の雑談が、とても気に障り、再び病室に戻ったことが何度かあります。面会に来た方たちの話は静かにして頂き、病める者や、その家族にしばし安らぎの場所を提供するよう心掛けて欲しいものです。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。面会室での大声での雑談等に対して、状況を見ながら注意していきたいと思えます。今後も皆さまに良い療養環境が提供できるよう一層努力して参ります。</p>
<p>整形の診察の時間がかかりすぎです！！病気で来てるのもっと迅速にしてほしい！！</p>	<p>ご意見ありがとうございました。外来待ち時間をもっと短くして欲しいとのご意見と存じます。長時間お待たせして誠に申し訳ありません。特に、整形外科外来は受診していただく患者様も多く、また患者さまそれぞれに応じた検査もあるため長時間お待たせすることが度々かと思えます。職員一同出来るだけ待ち時間を短くするように努めてまいりたいと思えます。</p>