

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>脳神経外科 中村先生、ICU、4階、5階のそれぞれの医療スタッフの皆さま 心から感謝をこめて。 小さなちいさな一つの命。みつめて欲しい。</p>	70代
<p>医師、看護師、掃除をしてくれる方、食事を用意して下さる方の貴重な働きに感謝します。 初めての入院生活でしたが皆さんが忙しく働いておられる姿に励まされました。 ダラダラしている自分が申し訳なかったですが、これからも患者さんの健康の為に働く皆さんを応援しています。 まだ退院していませんが。</p>	20代男性
<p>半年毎の検査でやって来ました。 婦人科 前田先生、いつも変わらない笑顔で「お変わりないですか」と言っていただき、ホッとします。 松山さん他看護師さん達にも頭が下がります。先生いつまでも居てくださいね。</p>	60代
<p>体調の悪い入院生活を看護師さん方の温かい声かけのおかげで頑張ることができ、有り難うございました。 看護師さん方のサポートの心地よさに、つい退院したくなくなりそうです。 また、清掃の林さんが毎日声を掛けて下さり、とても心が穏やかになりました。 皆さん、有り難うございました。スタッフの皆さんをお手本にこれからも頑張りたいと思っています。</p>	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>4階西病棟(整形外科)、先生方、看護師、スタッフの皆様、約1ヶ月大変お世話になりとても感謝しています。ありがとうございました。 しかし、少し残念なことがあります。看護師のOさん、Mさんの患者さんに対しての接し方に疑問を感じます。 知識、技術はとても素晴らしいですが、人としてもう少し優しい思いやりのある心、やさしい声かけ、汚い仕事から目をそらさない。を学んで欲しいと思います。 これは患者数人の意見を代表して書きました。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 体調が優れない時には、気分的に落ち込んだりします。そのような気持ちに寄り添えるような看護に努めていきたいと考えております。 言葉遣いや、言い方なども含めまして、今後も接遇に対する指導を行っていきます。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>先月の金曜日、整形の診察にきました。 そしてついでに乳癌の検査を予約しに行きました。 とてもやさしくない看護婦さんが、「あとあと。」と言い、乳癌の検査の予約をしたかったのに、もう少し患者にやさしくしてください。</p>	<p>この度は、看護師の対応におきましてご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、徹底できずご不快な思いをさせていただきました。今後は患者様にやさしく笑顔で対応できるよう、接遇の向上を目指して指導を続けて参ります。 乳癌検診のご予約をさせていただいておりますので、ご来院をお待ちしております。</p>
<p>患者さんがブザーを押してもすぐ来ない。 呼んでも来ない。 慣れっこになって、他の患者さんに迷惑がかかっている事をわかってほしいものです。</p>	<p>この度は、看護師のナースコールの対応が遅く、他の患者様にもご迷惑をお掛けし誠に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、ナースコールには迅速に対応し、患者様を不安にさせることのないよう努力して参りたいと思います。 ご意見有り難うございました。</p>

<p>駐車場の出入口のところにタクシーが列をなして、出車後に困っている人をよくみかける。中には、路駐したまま同業者同士で煙草を吸っている運転手も多く見かける。</p> <p>ここは病院であること、駐車場の利用に不都合が生じることから、度々見回りし、注意をお願いしたい。よろしくをお願いします。</p>	<p>この度は貴重なご意見、ありがとうございます。ご指摘いただいた件につきましてタクシー会社に注意喚起し、駐車場出入口の利用に支障のないよう努めてまいりたいと思っております。</p> <p>今後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>清掃スタッフだと思うのですが、9:00過ぎても外でのんびりタバコを吸っている人が2人いました。男女。ちゃんと仕事してください。他の人はしてませんよ。</p>	<p>このたびはご指摘いただきありがとうございます。清掃業者に対し社員教育の徹底について申し入れを行いました。今後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>案内係の方ですが、はきものが、つかかけ(?)いざという時に危ないかと。救わなければならない時、援助行動の時、力がいりにくいのではないかと？靴をはかれるのがベターと思われませんが・・・いかがでしょうか？事務仕事ではないので・・・。</p> <p>外来の職員さん、患者が話しかける時、お聞きする時、せめてコンピューターのお仕事をしながらでなく・・・相手の顔ともう少しの笑みを下さいませ。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。職員の履物につきまして、今後は救急対応や安全面を考慮し、病院全体で踵(かかと)がある履物を使用するように徹底いたしました。</p> <p>また、職員の接遇により、不快な思いをお掛けしまして申し訳ありませんでした。職員の「表情」や「態度」については、患者様に安心感を与え、気持ちをお届けするためにとても大切であると考えております。今後は、心のこもった対応ができるよう指導などを行ってまいります。</p>
<p>もっと横幅の広い車イスを設置願います。リハビリなどで歩行練習のとき上にあがって、行動をしようにも車イスが小さいので一緒に上る。</p>	<p>この度は、大変不自由で不快な思いをおかけ致しまして、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>車椅子には、各種機能があり、座幅や高さなども違い、患者様の身体にあったものを選ぶ必要があります。身体に合っていない車椅子を選んでおり、また合っていない事への気づきがなかったことを心よりお詫び申し上げます。今回のご指摘を受け、スタッフへの指導を徹底する必要性を痛感しております。また、車椅子についても可能な限り対応できるように規格・機能の見直しを行いたいと思っております。今後、このようなご迷惑をおかけすることのないよう、スタッフ一同、サービスの向上に誠心誠意努力する所存でございます。</p>
<p>看護師(女性スタッフ)が、カラーコンタクトをつけても良いのですか？目の色がおかしくて怖いです。</p>	<p>看護師の身だしなみで、療養されている患者様に不快感を与えてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>日頃から身だしなみについては職員に指導しておりますが、確かにカラーコンタクトは病院という環境にはそぐわない不必要なアイテムであると認識します。</p> <p>該当者には注意し、改善するよう指導を行いました。今後は誰からも好感をもって頂けるように、厳しく指導してまいりたいと思っております。ご意見ありがとうございます。</p>
<p>整形外科の〇〇先生の診療姿勢に疑問があります。何回か診察を受けたが、いつもイライラ眉間にシワを寄せ不機嫌である。</p> <p>こちらが質問しようものなら面倒そうに質問の2~3倍の勢いで荒い口調が返ってきて、もう質問をする気が失せる。</p> <p>患者の言いたい事を聞きだすのが本来の医者ではないだろうか。</p> <p>はっきりいって怖い。「市民病院」の先生としてどうかと思う。</p>	<p>貴重なご指摘をいただき、有り難うございました。ご意見を生かして、患者様が安心して受診出来る様に改善して参ります。</p>

<p>外来基本表を出したのだが、バアさんが電話ばかりして事務をしない。20分以上待った。 私他に、誰も書類を出していないのに。</p>	<p>この度は、受付対応により大変お待たせしまして申し訳ございませんでした。 電話等により事務作業が出来ない場合は、他の職員が代わりに対応することの配慮が足りなかったと感じております。 今後は、受付職員が協力しあい、皆様をお待たせしないように指導してまいります。</p>
<p>病気治療という大義銘打って、看護師の態度が患者を苦しめる。 例えば、術後、点滴、体拭き、体温、血圧、頭・お腹の痛みは、腕は、腰は？入れ替わり質問攻め。 必要最小限度にして見守って欲しい。優しさの押し付けではなく、言葉は無くとも情のこもった処置、態度で接して欲しい。 行き過ぎた患者との関わりは厳としてつつしんで欲しい。</p>	<p>この度は入院中にご不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。 特に手術後の数日間は患者様の状態を十分に観察させていただく必要があり、頻回な訪室や声掛けをさせていただいています。また、点滴の管理も必要となります。 今後は看護師の質問や観察の方法が過剰にならないように気をつけます。</p>
<p>4階西病棟で、父がお世話になっています。 5月27日のことですが、バス停横の植え込みに「ヘビ2匹」が入るのを目撃しました。 何か注意書きの看板でも、急いで立てたほうがいいのではないのでしょうか。 この日は、受付の方へ声かけが出来そうになかったの で、この紙に書きました。 市民病院へ来院の患者様のためにも、早めの検討をお願いします。</p>	<p>このたびは、ご連絡ありがとうございます。 ご指摘いただいた後、バス停裏など周辺を確認いたしましたが発見までには至りませんでした。 当院として注意してまいります。もし見かけた場合には、すぐに受付や駐車場管理員など最寄の職員へご連絡いただきますようお願いいたします。 今後は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>この病院に来て、患者と向き合わずパソコンの画面にばかり向き合っている医師の多さに驚いています。とても違和感を感じています。 中には、質問してもパソコンに向かって話したり、納得のいく対応が得られず不信感を抱くことも多いです。 医師の仕事って何？と腹立たしく感じることも多く、残念でなりません。中には(内科の中山先生)患者や家族の話に真摯に耳を傾け、向き合ってくださいる医師もいます。 医師と患者とは信頼関係が一番。患者や家族の立場にたった医療について、今一度考えていただきたいと願っています。</p>	<p>貴重なご指摘ありがとうございました。 医療の世界もIT化が進んで、カルテも紙ではなくパソコンの時代となりました。加えて、医師はカルテに多くの記録を残す事を国の指導で義務づけられています。 結果、ご指摘のような事象が起りがちになってしまっています。 この事は個々の医師はもちろん、全国的にも知れわたっており、患者様の不利益と医師の過重労働につながる問題としてとらえられています。 医師一人一人が余裕をもって患者様を診察できるよう努力するとともに、病院としては医師を補助する役割の人員を配置してパソコン入力の手間を軽減する体制の導入を検討しています。 今後も市民病院は、患者様との信頼関係を第一と考え、より良い診療体制を構築するよう努力して参ります。</p>
<p>治療に託けて老人虐待。人権を無視した対応が多い。 勿論治療は必要であるが、親切、優しさが目立ち、心底ぐったり。もうやめてくれという感じ。 時には、そーっと見守るとか、睡眠中はなるべく邪魔しないなど配慮して欲しい。</p>	<p>ご意見を讀ませていただきました。日付や入院病棟の記入がございませんので、どのような状況であったのか詳しい状況はわかりませんが、ご不快な思いをさせてしまったようで、大変申し訳ありませんでした。 内容からお察しますと、治療を受けられる患者さんへの細かい心配りが足りなかったように思います。 しかし、どうしても体温や血圧などを測ったりしなくては、病状に影響を及ぼすこともありますので、そのときはご協力をいただけますと助かります。 看護師にも経験の差があり、それ故に、ご不快な思いをさせることもあったかと思っておりますので、そのような時は、遠慮なく病棟師長へお声かけをよろしくお願い致します。</p>

先月、娘が肺炎で入院したところ、2日目に発疹が出はじめ、もともと皮膚も弱いし、ここの皮膚科を受診していることもあり、金曜日だったので皮膚科を受診したいと申し入れたが拒否され、土日の間に全身に広がり一日中かゆがっていました。小児科の薬では改善されず、やっと月曜日に皮膚科を受診。そのせいで退院は延び、娘に辛い思いをさせました。

以前息子が血尿で受診した際もくわしく検査してもらえず、別の病気でかかっている九大病院に相談したところ、すぐに専門の医師に診てもらい納得のいく検査もしてもらえました。

子どものことは親が一番わかるのになぜすぐに対応してもらえないのでしょうか。医師の判断力、経験力のなさに疑問を感じます。

ご不安を与えてしまい、誠に申し訳ありませんでした。まず医療者からご家族への説明が不十分であったと思われます。また、医療者間の情報伝達も不十分な点があったと思われます。担当の医師は患者様の病状を理解し、経過に基づいて対処したもので、決して放置したり受診を拒否したのではない事をご理解下さい。

今後、医療者間のコミュニケーションを更に改善すると共に、患者様やご家族に充分理解していただける説明をするよう心がけて参ります。