

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

小さいころから、お世話になりました。 ありがとうございました。	10代男性
ごはん、おいしい。	
すこぶる快適に過ごしています。病院にいることを忘れてしまいます。 ドクターはじめ、皆様が明るいのが素敵ですね。もうひとつ言えば、食事が最高です。 ありがとう皆様!!! 先ずは感謝まで。	60代男性

## 「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>受付の方(髪をひとまとめにしたメガネの方)に対応していただいたが、「もうこの病院には来ないかな」と思うのに十分な対応でした。</p> <p>電話で時間を確認してから来て、言われたとおりに来て、こちらが(私が)悪いみたいな対応されても、来院している方としては、「なんで?」となります。</p> <p>「すみません。」とかないので、イラツとしたまま検査に行つて、怒りで人生で初めて血圧が上がるんだなと分かりました。</p> <p>また、「申請用紙書いてね～」と言われましたが、私は彼女の友達でも知り合いでもないのに、なれなれしくされても、正直怒りしかありません。</p> <p>私がまだ20代だから、このような対応をされたのでしょうか? 基本的に敬語を使わないのは、私の方が若いからですかね?</p> <p>看護師さん、検査技師さんはみんな親切で、優しく明確だったので、受付の方の対応は、余計に何なんだろうと思います。</p> <p>今日の出来事は、残念以外のことばで表現できません。</p>	<p>この度は、電話連絡での説明不足により不快な思いをされたのではないかと考えられます。このことについて大変申し訳ありませんでした。</p> <p>更に、言葉遣いによる不適切な対応につきましても重ねて深くお詫びいたします。</p> <p>早速、周知を兼ねて全ての受付職員へ指導いたしました。また、病院の顔として対応出来るよう今後も継続的に研修等も行って参ります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>39.5℃の発熱で受診。受診予約日ではないが、担当の医師が外来にいるということで通常受診扱い。外来の受付看護師が症状を聞きに来るのも遅く、検査、受診で結局3時間かかった。</p> <p>予約が優先は理解しているが、あまりにも融通がきかな過ぎる。普段の受診も3時間待ち。3分診察。もう少し患者の容態、時間を考えて欲しい。受診が苦痛で仕方ない。</p>	<p>この度は体調が悪い中、長い間お待たせし本当に申し訳ございませんでした。</p> <p>高熱と確認できた時点ですぐに対応し、ベッドに横になっていただくなど考慮すべきであったと反省しております。</p> <p>今回いただきましたご意見を真摯に受け止め、常に看護師として患者さまを見て、気配り、心配りをするよう指導いたしました。</p> <p>今後も外来看護師として迅速に適切な対応ができるよう、指導を続けて参ります。</p>
<p>入院時、発熱があり、外来で散々待たされ入院。 やっと病棟に上がってきたら、病室ではなくデイルームでアナムネ。</p> <p>先に「大丈夫ですか?」や、病室案内という気配りをしてほしい。</p> <p>患者は具合が悪くて病院に来るんです。基本的なことを忘れていませんか。</p>	<p>ご指摘のとおりだと思います。看護師は、まず患者さんの状態を把握し、気配りすることが大切です。</p> <p>患者さんへの配慮も無く、業務をこなすことを優先していたのだと思います。</p> <p>今回のご意見を真摯に受け止め、これからの看護に活かしていきたいと思っております。</p> <p>ご意見有り難うございました。</p>
<p>木曜日入院。タオルも何もなく月曜日にやっとシャワー。</p> <p>今回が初めての入院ではないが、前回も同じようなことがあった。</p> <p>治療には直接関係ないが、日常生活最低限のことは気を配ってほしい。そういう記載、申し送りはしないのだろうか。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>入院環境を整え、気持ちよく入院生活を送っていただくよう配慮することが看護師の役割と考えています。今回は、配慮が行き届かずご迷惑をおかけしました。</p> <p>今後はこのようなことが起こらないように、気をつけて参ります。</p> <p>貴重なご意見をいただき、有り難うございました。</p>

<p>職場内の報告、連絡、相談(ホウ、レン、ソウ)の徹底をよくしてください。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 患者さんに安全で安心していただける環境を提供していくためにも、「報告・連絡・相談」を徹底していきたいと思ひます。 貴重なご意見有り難うございました。</p>
<p>○階東、ここはあまり入院している人を気にかけない人たちばかりです。 どのフロアもですが、ポータブルに便をしていたも、きれいにはしてくれませぬ。 その横で食事をするをわかっていますか？</p>	<p>ポータブルトイレの処理が遅く不愉快な思いをされたこと、深くお詫び申し上げます。 側で食事をする患者さまの立場にたつて、使用後はできる限り迅速に処理をする、消臭の工夫をするなど快適な療養環境を整えるように指導して参りたいと思ひます。</p>
<p>今日、胃カメラの検査をしました。●●医師でした。 最初から怖くて、ビクビクしている私に「首をひいて」と…。私にはとても強い口調に聞こえました。 「十二指腸潰瘍…」と先生が検査の途中で話し出し、私も十二指腸潰瘍があるので、私の事を言っているのかとビクビクしたら、「〇〇さんの事ではありません」とビシヤツ！ 患者さんに不安を与えないで下さい。それでなくても検査は怖いのですから。よろしくお願ひします。</p>	<p>このたびは不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 担当の医師の何気ない言葉や口調が患者さまに恐怖を与えてしまいました。自分の発する言葉が、どのように聞こえているのかわかっていなかったと思われませぬ。 不安ながらも医療に身体を委ねなければならない患者さまの立場と気持ちをよく理解して、病院の理念である「安心の優しい医療」を提供するよう指導して参ります。</p>