

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>お仕事頑張ってください。 心から応援しています。 頑張ってください。</p>	<p>50代 女性</p>
---	---------------

「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>6月18日知人が私が買って来てと頼んだ物が来たら渡してほしい物があると看護師さんに言うと、来たら呼びますと言われました。そして頼んだ物が、違う看護師さんが持ってきてくれて、私は受け取った人に頼まれたからよくわかりません。と言われ何かバタバタしてました。私が始めに言った看護師さんに何で言ってくれなかったと言うと、基本持ってきたら患者に声をかけるのに、その時詰所に荷物を受け取った人がいないと言って謝りも何もしない。忙しいかマニュアルどおりにしていなかったか知りませんが、それは私には関係ありません。すみませんや、今度から気をつけますと、ミスをしたのは自分じゃなくても同僚がしてしまったことなんで一言謝れないのですか？</p>	<p>このたびの新型コロナウイルス感染対策による面会制限で患者さまには大変ご不便をおかけしております。また、荷物の受け渡し等でスタッフ間の引き継ぎが出来ていなかったことは誠に申し訳ございませんでした。ご家族さまがおっしゃられるように看護師個人の問題ではなく、病棟スタッフ全体の責任であると考えております。今後はこのようなことがないように、看護師全員が病棟の代表として考え行動するように指導をいたしました。また、荷物の受け渡しについても双方を確認し対応を徹底してまいります。</p>
<p>患者に対してとても横柄な態度をとる看護師(女性)がいます。朝はのどが悪くて声が出ないという人で名前はわかりません。私がカフェオーレを買って来てと頼むと「今ならいいよ」と別の看護師が言ってお金とローソンのカードを持って行ってくれましたがまもなくしてその声の出ないという看護師が「今は忙しいからダメ」とお金を持ってきました。それから私のベッドの前の奥さんがペットボトルを捨てに行くからついでにカフェオーレを買って来てくれると言ってくださったのでお金を渡したら、その看護師と体格のいい看護師2人が私のところに来て、声が出ないと言っていた看護師が大声で「人に勝手に頼んだらいけん」と大声でタラタラ文句を言うのです。私がそんな文句を言う暇があったら自販機で買う時間はとうに有ると言うのと、テーブルの上のお金を持って買って来てくれたのですが、カフェオーレはテーブルにどんと置き、おつりは袋に入れてポンと投げて何も言わずに去っていきました。私が大きな声でありがとうございますと言っても無視です。そんな患者にいやな思いをさせるナースはいりません。</p>	<p>このたびは、看護師の言動で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。当時の状況を確認したところ、日曜日でもあり、更にコロナの影響でスタッフが少ない状況にあったということですが、どのような場面においても患者さまの心情や状況に配慮したお声かけができなければならないと思います。該当者からも状況を聞き取り、厳重に注意を行いました。今回のことをスタッフに周知徹底するとともに、接遇の指導を続けてまいります。</p>
<p>退院時、「お迎えが来ました」より、「家族のかたが見えましたよ」の方が良くないですか。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご提案のとおり、病院という場所であることから、状況によって「お迎え」という言葉が色んな意味に受け取られるかもしれません。「ご家族がお迎えに来られましたよ」「ご家族がお見えになりましたよ」と主語も含めて伝えるように気をつけたいと思います。また、今回のことを看護部全体で周知いたします。今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>

<p>浴室の脱衣場にあるドライヤーが壊れている。 (使い難い) (乾かすのに時間を要するため)もう少しパワーのあるタイプに交換して欲しい！</p>	<p>このたびは、患者さまにご使用いただく器材に不備があることに気づかず、入院中に不自由をおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今後は使用前の点検や使用後の患者さまのお声に気を付けていきます。また、パワーのあるものについても商品選定の際の参考にさせていただきます。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>
<p>先日、朝7時過ぎに朝の顔ふきのタオルをもらった。「はい」と言ってくれたが、挨拶(おはよう)や「顔ふきタオルです」くらい言って渡してくれと思う。一日嫌な思いになる。</p>	<p>このたびは、入院中に看護師の態度で不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 入院生活を送られている患者さまへの配慮が足らなかったと思います。挨拶や笑顔を忘れずお声かけができるよう、接遇の指導を続けてまいります。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>
<p>いつも大変お世話になっております。2023年1月1日救急外来での出来事です。 看護師の方による問診の際に「尿が出にくい、背中が痛い」と訴えた際に、膀胱炎っぽいのか、食事がとれていないのかと聞かれたので、「排尿時に痛みはなく食事はとれていない」と答えました。 その後Drによる診察の際に上記訴えの症状について聞かれたので症状を答えていたところ、先ほどの看護師さんが「先ほど膀胱炎ではないとおっしゃったじゃないか」と言われました。そもそも分からないから受診しているのですが、自分で診断がつくならわざわざ休日にご迷惑をおかけしません。また、皮疹をみてもらう際に、声かけなしに服をめくられるのはさすがにびっくりします。 お忙しく、心労重なる業務なのはお察ししますが、その後他の患者さんへも敬語を欠くなど多々目にあまる行動が見受けられました。</p>	<p>このたびは、救急センターを受診された際に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 ご意見の内容は、配慮に欠け、患者さまの尊厳を損なう言動であったと重く受け止め、早急に救急センター看護師で共有しました。また、繁忙な状況でも、患者さまへの思いやりの心を忘れずに、これからも日々精進していこうと気持ちを新たにしました。</p>
<p>4階入院病棟の看護婦さんいつも何をいらいらしているのですか。患者はいつもあなたの言動にびくびくしていますよ。ナイチンゲールの志は忘れたのでしょうか？他の看護婦さんも患者の注文や注意にすぐに行動してくれない。 これからも何も言えない患者がいることを思ってください。</p>	<p>このたびは、入院中に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 患者さまに安心して療養していただく環境を提供させていただくことも看護師の大事な役割です。忙しい中でも患者さまに恐怖心や緊張感を抱かせてしまったりご負担をおかけしないよう努力しなければならぬと思います。個別指導を行い本人も反省しておりました。今後も現場での指導を徹底し、接遇研修などの参加もすすめながら引き続き努力してまいります。</p>

<p>ナース達(ナースと事務?)の私語が大声で、しかも愚痴で感情的で長話でとてもびっくりしたと同時に不愉快でした。 1階のローソン前でずっと文句を言っています。仕事の愚痴や鬱憤をこういった場所でされるのはいかがなものでしょうか。</p>	<p>このたびは、看護師をはじめ病院職員の私語で不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。勤務中であったのかどうかは定かではありませんが、仕事中のストレスや不満はあるにせよ、場所もわかまえず大声で話しをしているとはお恥ずかしい限りです。看護部でご意見を共有し注意するよう指導いたしました。今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>
<p>大きな笑い声が気になります。 6階西ステーション</p>	<p>このたびは、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 今回のご意見を現場の職員と共有させていただき、業務中の私語は慎むように再度指導を行いました。また、業務の引き継ぎや情報交換の話し合いの際には、節度を持って行き、接遇の向上に努めてまいります。今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>
<p>内科で、血圧の紙がないからずっと呼ばれなかった。今まで血圧の紙は取りに来ていたのに。なくてもその場で出していたのに。それなのにこの日だけずっと待たされました。目の前をスタッフが通ってもなんにも言わない。今までこんなことはなかった。「血圧の紙は」一言あればいいのに。何も言わずにずっと待たされた。スタッフを変えてほしい。変えないとまた同じことをする。</p>	<p>このたびは、看護師の対応で不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 内科外来では診察がスムーズに行えるように、血圧測定が必要な患者さまには、窓口のスタッフが声をかけ血圧を測定していただき、血圧値が記載された用紙を提出していただいておりますが、看護師の配慮が足りず、不快な思いをおかけし申し訳ありません。 今後このようなことがないように、内科外来スタッフ全体に周知し円滑な外来診療が行えるように努めてまいります。</p>
<p>4階東病棟の〇〇看護師さんはとても冷たく、あつかいが雑なのでとても嫌な感じでした。他の方もそう言っていました。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 また、入院中に不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。 職員には患者さまに対して丁寧なケアをするように日頃より注意をしておりましたが、ご指摘をいただき、再度指導を行いました。本人も反省いたしております。 今後はより一層丁寧な対応を心がけるようにしてまいります。</p>