

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

3東の方々、本当にありがとうございました。	50代男性
ご縁があり、こちらの病院で手術、入院しています。 主治医の先生はじめ、看護師さん、リハビリの先生、お掃除をしてくださる方、すべての方々に温かさを感じ、ハートのある方々ばかりで、この病院で手術を決めて本当に良かったと思います。 私の人生が、明るくなっていくのを日々感じています。	40代女性
看護師さん、皆様の、しんせつ、やさしい態度に大変感謝しております。	70代男性
「まず感謝」から 3階のナース皆様すばらしいです。若い方ばかりですが(女性)大変助けられています。 家族の中に病人がいると、家族もまた病人です。思いやり、また家族への声かけもして頂けて、手のかかる母にもやさしく接して頂けています。 すばらしいナースばかりで、将来の姿が目にかびます。母が「ナース」「男性」を指さして、「あの人が、かかえてくれたんよ」と久しぶりの笑顔で話をしてくれました。また、「親切な看護師さんばかりだよ」とここでも笑顔です。「名前を見る余裕はありません」が、ありがとうございます。「感謝致します」 10月29日、今日も母の笑顔、若いナースのおかげです。天使のようです。	60代女性
前回より歯の治療でお世話になりました。 担当の長畑先生は、とても優しく痛みもなく完治致しました。スタッフの方皆様も感じ良く、患者の恐怖心も少なくして下さり本当に感謝しております。 これからも歯を大切にしていきます。	60代女性
心電図の受付の方、エレベーターの乗り場を聞かれて、そこにたどり着くまで見てました。「よかった」…と一言つぶやいてました。 気遣いのある、優しい人だと思いました。	70代女性

「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
8ヶ月の娘を小児科に受診させています。 外来患者さん用の車イスはたくさんあるのですが、ベビーカーがひとつもないので、ベビーカーがあると助かります。 ご検討よろしくおねがいします。	この度は、貴重なご意見を有り難うございました。 現場スタッフを含め、接遇サービスや医療安全、感染防止などの多方面から検討、協議を重ねた結果、現状ではベビーカーを設置しないことといたしました。 ベビーカーが必要な場合は、患者さま個人のベビーカーを持参していただきますようお願いいたします。
電話の前に椅子をおいてほしいと思います。	ご指摘いただきました件につきまして、本館4階・5階は、公衆電話の設置場所がエレベーター前のため、安全面を考慮し現状では椅子は置いていません。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。
9月24日の午後8時に付き添いで来たのですが、その時に対応の医師(男)の感じの悪さ、言葉遣い、態度、気分悪くして来てるのにもかわからず、ますます気分悪くして帰りました。 このような医師がいるのは、病院のはじめです。 注意をよろしく願います。	不愉快な思いをさせて、誠に申し訳ありませんでした。 該当する医師に注意すると同時に医師の接遇研修を行い、改善の努力を続けて参ります。
旧中央病院には、何十年ぶりに来院した。 受付するのに、みんな親切だが、再来受付の若い女の人はとても感じが悪かった。	この度は受付職員の対応にて、不快な思いをされたことについて深くお詫びいたします。 今回のご指摘を深く受け止めまして、接遇研修をするなど、接遇向上に取り組んでまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。

<p>①小児科病棟を通りかかったとき、子どもが点滴をうけており、その横で看護師(太った人)と親が話をしていたが、点滴をつながれている子どもを「犬」にみだて、「犬のようにリードでずっと繋がれているので動けない」というようなことを親に話していた。親は苦笑いをしていたけど、子どもを犬と言う事は常識であり、他人の自分が文句を言おうとしたが、親が病院との関係を考えて我慢をしているであろうときに、文句をいうべきではないと思い、我慢をした。</p> <p>②2人くらいしか通れない階段で、おばあさんがリハビリをしていた。作業療法士が横についていたが、医師、看護師などが通るたびに避けているような状況で、自分も通ろうとしたが、おばあさんがフラフラと歩いており、せかせるようになってしまうので、通れなかった。こんな狭いところで、リハビリをするのは止めて欲しい。</p>	<p>①大変不愉快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。当該病棟より事情を確認いたしました。「犬のリード…」発言ですが、点滴のルートの表現であったと思われます。しかしながら、誤解を与えるような表現や態度はしないよう注意しなければなりません。早速、当該病棟だけでなく、言葉遣い、態度について注意指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>②この度は、階段のご利用時に、ご迷惑とご不自由をおかけ致しまして、誠に申し訳ございませんでした。通行の方への配慮が不足していたことをお詫び申し上げます。今後、通行される方の安全面には十分注意し、ご迷惑をおかけすることのないよう全職員に徹底いたします。練習場所も通行者の少ない階段を主に使用するよういたしました。当院では、外来患者様、入院患者様の日常生活を想定して、実際の生活の場に近い環境下での練習として、院内の階段や廊下、周辺敷地などを利用しての歩行練習等を行っています。患者さまに日常生活への不安を自信へと変えていただくためにも、重要なリハビリテーションの一つと考えて取り組んでおりますので、ご理解をいただきますようよろしくお願い致します。尚、病院内において歩行練習等を実施することにつきましては、掲示板等でお知らせできるよう考えております。何卒、ご理解とご協力をお願い致します。</p>
<p>救急にかかりましたが、救急車優先ばかりでその人は歩いて帰るのに、私の身内は2時間、やっとみてもらい、そのまま手術、なぜ一度も患者(苦しんで来ている)をみにも来ないのですか。これで救急？料金をとるのはおかしくないですか？</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。救急車で来院された方の中にも軽症な方はいらっしゃいますし、自力で来院された方の中に重症の患者さまがおられることもあります。当院では、来院された時点で重症度を判定し、診療の順番を決めております。しかし、その中には状態が急激に悪くなって手術が必要になる方もいらっしゃると思われまます。その都度ていねいに説明するよう指導しておりますが、説明の仕方や説明のタイミングが悪いためにご心配をおかけすることもあるのではないかと考えられます。今後も患者さまとご家族を不安に陥れることのないよう丁寧な説明を心がけて参ります。</p>
<p>緩和病棟を見学するつもりで病棟に行ったが、受付にいる事務・看護師の対応が冷たく、何の為の緩和病棟かわからない。事務的で、患者・家族の気持ちに寄り添う気持ちを持ってほしい。</p>	<p>大変不愉快な思いをさせて申し訳ございませんでした。緩和ケア病棟での患者さま、ご家族さまへの対応について、今一度注意喚起いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>一般病棟で1ヶ月入院したのですが、歩いて入院したのに、ほどなくして寝たきりになりました。米飯がずっときてて、食べれないのに。「コールしても来てくれんのは何でか！」という「私たちも他にやることあるんです」とか本当に患者に言ったの？自分の都合を言ったら絶対ダメですよね。忙しいからとかナースはあたり前。患者の立場での看護ケアの提供のないまらリハビリもなく1ヶ月で転院。忙しい中での患者への関わり、もっと考えるべきです。うるさい事とかできないじゃなく(言うのは簡単です)どうぞスタッフ皆で改善して行って下さい。今後のために…。</p>	<p>不愉快な思い、そして看護師への不信感を抱かせてしまい、大変申し訳ございませんでした。言われるような発言をしたとは思えませんが、患者さまがそのように受け取られるような言い方であったとすれば、改めないといけません。忙しさを全面に出してはいけません。いただいたお声を各病棟などへ通達し注意喚起するとともに、それぞれの部署においても話し合うように指示致しました。ご指摘のとおり、患者さまの立場に立った看護が行えるよう努力して参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>スタッフの意識にものごく差がある。廊下ですれ違ってあいさつすらできない人の方が多い。〇〇〇病院や□□□□センターでは、エレベーターでは必ず患者優先で声かけをしてくれるが、エレベーターの中ですらあいさつもせず、さっさと出て行く看護師やスタッフが多い。いかにも公務員で残念だった。</p>	<p>この度は、貴重なご意見を有り難うございました。日頃より職員の接遇につきましては、指導を行っているところではありますが行き届いておらず大変失礼いたしました。あいさつは、接遇において最も欠かせないものと考えております。また、スタッフ個人の問題としてではなく、病院全体の問題として捉え、今後も研修会を開催するなどして指導を続けて参ります。</p>

<p>ナースコールを無視ってどういうことですかね。病院が病院の役目を果たしてないと思います。命を預かっているという事をもっと意識するべきなのは。</p>	<p>不愉快な思いをさせて、申し訳ございませんでした。ナースコールにはできるだけ早く対応するよう注意いたしました。また、他の患者さまの対応などでお待たせすることはあるかもしれませんが、そのような場合は、「お待たせしました」「大丈夫だったでしょうか」など患者さまをお待たせしてしました事に対しての声掛けが必要であると考えております。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>私はこの病院に来て2年が過ぎました。いつもお世話になっています。初めて行った時、ウロウロしていると病棟まで連れて行ってもらってうれしかったです。私、9/29にレントゲン室に行き、ある忘れ物をした事に気づき、TELしました。折り返しTELすると言われたが、ありませんでした。あくる日TELLしました。忘れ物は無いとの事でした。忘れた私が悪いのですが、レントゲン他検査が終わったあと、ちょっとカゴの中を見て頂けると、その場でわかると思います。忘れた私が悪いのですが。※うらの心づかいがないようですネ。残念です。</p>	<p>この度は、電話対応で不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。忘れ物はこういったものでしょうか、今回は放射線部には忘れ物はありませんでした。患者さまの退出後、技師はかごの中や部屋を整理整頓し次の患者さまを入室させるので、その時に忘れ物があれば気がつくのですが。再度、忘れ物の確認をするよう注意喚起しました。貴重なご意見をありがとうございました。</p>