

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>昨日、祖母が入院しました。夜遅くに荷物を持って行ったにもかかわらず、親切に優しく対応していただき感謝しています。 本日も荷物を持ってきましたが、対応して下さった看護師の方が親切でした。 祖母も安心して入院生活が送れると思います。</p>	<p>30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>この病院を観察するに看護師さんは皆小走りに歩き、ゆっくりと西郷先生のようにユウユウと歩く人は一人もいない。 病院は看護師さんがいるから成り立っているのだ。 看護師さんを大切にしなければならない。 少し位技術がへたでも我慢すべきかもしれないが速く歩くことも大切だが技術も大切だ。</p>	<p>このたびは、ご意見ありがとうございました。 どんなに忙しいときでも、落ち着いて行動し、患者さまへお声かけができるよう心がけていきたいと思えます。 また、患者さまに安全安心な看護技術が提供できるよう、常に自己研鑽していきたいと思えます。</p>
<p>救急でお世話になりありがとうございます。 受診直前に問い合わせた所、救急の看護師さんだと思います。(14時頃) 不機嫌で意地の悪い質問・対応をされました。 救急センターのドア横には“許しません暴言…”とうたってありますけど、そちらの職員が暴言を吐かれていますよ。 受診に当たった女医さん(研修医さん)は立派でした。ポイントだけ質問されて低姿勢、気分も和みました。もう少し接客の勉強をされたいかがですか。(看護師の)</p>	<p>このたびの救急受診の際には、大変ご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。 救急では、患者さまの病状を理解するために症状や受診に至る状況を電話の段階で詳しく伺わせていただいております。 しかしながら、看護師の言動によって患者さまやご家族さまに不快感やご心痛を与えてしまったことは反省し、同じようなことがないようにスタッフに指導いたしました。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>19時小児の救急受診。点滴は10時半に終わると言われるが全く終わらない。 落ちるスピードが遅かったため。 救急車が入り忙しいと思うが、1回も見にこないのはおかしいと思う。</p>	<p>このたびの救急受診の際には、大変ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。 ご指摘のとおり、多忙な中でも丁寧な対応と十分な説明は必要です。 全ての患者さまとご家族さまに納得していただけるような対応ができるように、一層の努力をまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>1年毎に内科に来ていますが、支払いのシステムが来るたびに変わっており、ひさびさに来院する者にとっては、変更内容をはっきり表示してほしいと思えます。 名前をよばれるたびに混雑し、同じ名前の人はこまるものです。案内にいる人には、くわしく案内してもらおうのがわかりやすいと思えます。</p>	<p>このたびは説明不足によりご不便をおかけし、誠に申し訳ありませんでした。 当院では、2018年7月より「番号案内システム」を導入し、患者さまの個人情報保護、待ち時間の短縮などサービスの向上と事務の効率化に努めているところでございます。しかしながら、一部におきましては患者さまの本人確認をするため、窓口にてお名前をお呼びする場合がございます。患者さまにおかれましてはご不便をおかけしますが、ご理解の程よろしく願いいたします。 なお、ご不明な点等ございましたら、お近くの職員までご遠慮なくお尋ねください。 このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>私は5階東病棟に入院している患者ですが、ここの先生方・病棟師長・看護師・栄養士の人々は皆さん、明るく、親切で優しく接していただき、とても毎日元気で病院生活をさせて頂き、感謝しています。</p> <p>私の要望といたしましては各患者の部屋の分割に対してです。</p> <p>患者の部屋の分類に対して、手術後の重体、重篤の患者さんはナースセンターの近辺に配置されるのは、当然だと思います。</p> <p>(1)トイレの頻度が多い人は、トイレの近辺に (2)高齢、足の不自由な人は、トイレの近辺に (3)年齢が高齢のひと、若い人の分類 (4)病態の同じ人の分類 (5)この病院の就寝時間の厳守</p> <p>中には、夜遅く夜中の1時～2時まで、テレビをつけている人、朝の3時頃には、もう起きてテレビをつけている人。この人は、職業柄、夜仕事で朝、昼は自宅で寝る人もいると思うが病院内は共同生活ですから、就寝時間を厳守して頂きたいと思います。</p> <p>私は毎日夜の9時に就寝して、朝の5時には起きる習慣がついている。</p> <p>寝ている最中にテレビをつけられると、光の残像が焼き付いて。</p> <p>寝て、瞼をつぶっていても、眠れません。</p> <p>今までに熟睡時間が1時間～2時間というのがありました。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>ご提案のとおり、患者さまの病室につきましては、病状や治療内容を考慮して決定しております。</p> <p>しかしながら、当院の構造上、長い廊下にトイレが一カ所しかない、個室が少ないなど不便な点が多々ある中、患者さまにはご協力いただいているところです。</p> <p>多床部屋につきましては、複数の患者さまと一緒に療養生活を送られておりますので、ルールを守っていただきますよう、入院時に説明を十分行い、必要時は注意を促し、ご協力していただくよう引き続き努力していききたいと思います。</p>
<p>テレビ、冷蔵庫の使用料金高い！！電気代から考えても高い。(リース代含む) テレビ100→40円→20円！！ 冷蔵庫200→80円→20円！！ ※院内の利用台数考えて！</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>病室内のテレビ及び冷蔵庫につきましては、床頭台の設置業者が価格を設定しております。</p> <p>このたびいただいたご意見は、患者さまからのご要望として設置業者に伝え、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
<p>wi-fiを導入して下さい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。</p> <p>現在のところ、院内でwi-fi環境の整備は行っておりませんが、今後の改善項目として検討してまいりたいと思います。</p>
<p>診察等で服を脱いだりするので、帰りに身なりがきちんとしているか確認したい。 どこかに鏡があればありがたい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を有り難うございました。</p> <p>日頃より、患者さまへの配慮を心掛けておりますが、配慮が行き届かず大変失礼いたしました。</p> <p>各科の診察室に鏡があれば、身なりを整えてから診察室を出ただけなのですが、狭い診察室の構造や危険性を考慮すると簡単に設置できない状況があります。</p> <p>外来においては、トイレの鏡を利用いただいております。</p> <p>また、ATM横のトイレには大きめの鏡がありますので、全身の身なりを整える場合はそちらを利用いただければと思います。</p> <p>これからも患者さまへの配慮が出来るように努力を続けてまいります。</p> <p>このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>2月5日の採血に1時間かかりました。 予約しているのに意味ありません。 その時に応じて、人員をふやしてください。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を有り難うございました。 日頃より、患者さまへの配慮を心掛けておりますが、採血時の配慮が行き届かず大変失礼いたしました。 予約をされていたにもかかわらず、採血で1時間お待たせしてしまい申し訳ありませんでした。日頃から予約患者さまが多い日はスタッフを増やす努力を行っておりますが、採血を行う場所にも限りがあり、お待たせすることがあるのが現状です。 これからもスタッフの配置采配に努力を続け、採血の待ち時間が少なくなるよう、システムの見直しを行ってまいります。 また、やむを得ずお待たせする場合は説明をさせていただき、他の検査などへの案内をいたします。 このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>はじめての入院で心細くて不安でいっぱいでした。 先生始め皆様のおかげで1日1日がよくなっている自分にわがままな事や口うるさい事を言って申し訳なくおもっています。 朝早くから節電でしようとなつて私は電気つけた事は一度もないよ消すことがあつてもとってしまいました。 その日から電気を半分つけてよかったのかなあと反省しております。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をありがとうございました。 病院では朝方のまだ薄暗いうちは、廊下を歩行される方の安全を考慮し電気をつけておりますが、病院の節電にまでご配慮いただきありがとうございます。いただいたご意見を参考に、今後はスタッフにこまめに電気を消すなどの指導を行い、節電に対する意識を高めてまいります。 これからも、入院中の患者さまの不安に寄り添い、きめ細やかな看護が提供できるよう努力してまいります。</p>
<p>4F西●●看護師、言葉遣いが病院のイメージを落とす！！</p>	<p>このたびは、入院中にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。病院のイメージダウンとなるような言葉遣いをしていたとのこと、スタッフ全員に、言葉遣いを含め、接遇の徹底をしたいと思っております。 今後もお気づきの点がありましたら、いつでもご遠慮なく病棟師長にお声かけください。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>この方は何度もなので初心に戻ってください。 ②会計窓口の事務、この日のメイン担当の方へ私の名前は「●●●●●」です。 多数患者さんもいらつしやと思います。似た漢字読み方が違う漢字の名字や名前の確認をされるのではありませんか？本人確認せず(保険証、駐車券)含め処理するのはやめてください。 患者不在ですか？ここは、「●●●●●」ではありません。</p>	<p>このたびはご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。職員の不注意で、誤ったお名前にて呼びすることは有ってはならないことであり、該当職員に厳しく指導するとともに、再発防止のため他の職員にも今一度注意喚起を行いました。 今後このようなことのないよう努めてまいりますので、ご理解の程よろしく願います。 なお、お気づきの点等がございましたら、お申し付けください。</p>
<p>牛乳が苦手なので、ナースに言ったらごみ箱へポン。 別のナースに言ったら、ヤクルトにかえようって翌朝からヤクルトが届き嬉しいです。</p>	<p>このたびは心ない看護師の対応でご不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。一個人として、看護師としてお恥ずかしい限りです。今後もスタッフの振る舞い、言葉遣い等に一層の注意、指導してまいります。 食事についている飲物やデザートは食事の種類、制限にもよりますが好みのもへ変更することができます。入院療養生活のなかで治療効果を高めるためにも栄養バランスは重要ですし、治療の一貫にもなります。できるだけ患者さまのご要望にお応えし、ご希望に添ったものが提供できるよう栄養管理部スタッフを中心に検討しておりますので、これからも遠慮無くお声かけ、ご相談ください。 たいへん貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>ナースの●●、もうすこしやさしく。言葉がきついです。</p>	<p>当院看護師の言葉遣いがきつく、もう少し優しく接して欲しいとのご指摘をいただきました。ご不快な思いをされたことと推察します。大変申し訳ありませんでした。 管理者より該当職員へ患者さま、ご家族さまよりご指摘いただいた内容を伝え、改善するよう教育いたしました。今後は、ご指摘いただいたことを共有して接遇改善に努めてまいります。 このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>1人の看護師の方なのですが、人の話きいてます？人の話理解できますか？ 本当に心の底から不愉快！！ 他の先生、看護師の方はすごく良い方なのに！！</p>	<p>このたびは、当院の看護師の対応で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。詳細はわかりませんが、ご意見やご質問を傾聴し、十分な対応ができていなかったのではと推測いたします。申し訳ございません。このことを看護部全体で共有し、再度指導してまいります。 また、もしよろしければ詳細をお聞かせいただければと思います。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>