

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
8月28日バイク事故により救急搬送され、9月3日に入院、12日に退院しました会社員です。初めての事故で心細いなか、親身になって対応してくださった整形外科の高見先生、外来・手術室・4階東病棟の看護師さん、スタッフの皆さま大変お世話になり、心より感謝申し上げます。 たくさんの優しいお言葉やご配慮、本当にありがとうございました。下関市民として、こんな素敵な病院があることを誇らしく思いました。	50代	男性
6階東病棟の看護師「市丸さん」は素晴らしいです。 5時間かかる点滴中に何度もまるで運転士の指し確認のようにきびきびと点滴によるむくみや痛みの確認をしてくれて、安心感が半端なかったです。 点滴のせいで血圧185まで上昇し、人生初の降圧剤を服用したことを翌日も覚えていてくれて、担当ではないのに部屋まで血圧のフォローに来てくれました。こんな責任感の塊のような人、見たことはありません。そして、何より明るく朗らか。 次回の点滴も是非「市丸さん」にお願いしたいです。	50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
書類の受け付けの女性の態度が悪い。 名札も付けていない。間違っかいたらクスツと笑った。 笑うようなことはしないでほしい。	このたびは、書類受付窓口の職員の対応にて不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 対応した職員が名札を着用しておらず、不適切な対応があったとのことですが、今後このようなことがないように、スタッフへの接遇指導を徹底してまいります。
金額のことで聞きたいことがあったのですが、誰に聞いても分からない、知らないと言われる。 違う人に3回聞いても無視されるので、ちょっと頭にくるところがあります。	このたびは、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 金額のお尋ねに対して、きちんと対応できる職員がいなかったとのことですが、今後はそのようなことがないように、研修・指導を行い、病院職員としての知識を身につけてまいります。
化学療法中に会計はできないのか。 待ち時間を短縮してほしい。	このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 ご要望のありました件についてですが、化学療法を受けられる患者さまにおいては、状況によって診察や投与する薬が追加されることがありますので、その日の化学療法終了後に会計を行っております。また、化学療法後は体調等に異状がないことを確認した上で、会計へご案内をさせて頂いております。 お待たせして申し訳ございませんが、ご理解の程よろしくお願いいたします。
看護師の態度が悪い。	このたびは、ご入院中に看護師の対応で不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 看護スタッフの接遇について指導を行い、研修等を通じて改めて教育してまいります。 今後ともお気づきの点がございましたら、ご遠慮なく病棟師長にご相談ください。
入院当日、外来で荷物を預けたあと、病棟に上がる際に、全く違う名前と呼ばれ、指摘すると間違えたと言われた。 患者には何度も名前を言わせているのに、職員の方の人違いに対する意識が低いのではないのでしょうか。	このたびは、お名前を呼び間違えてしまい、申し訳ございませんでした。 当院では、患者さまの誤認を防止するため、その都度患者さまからお名前と生年月日を名乗っていただき確認を行っております。 患者さまにご協力いただいているのにも関わらず、職員が名前を間違ってしまうことは大変失礼な行為にあたり、反省しております。 今後このようなことがないように職員一同十分気をつけてまいります。

「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
手術前説明の際も、男性看護師の方の言葉遣いや話し方、こちらがどれだけ不安な思いで手術を迎えるのか、気持ちを考えている話し方ではない。 おちゃらけているつもりはないでしょうがとても嫌な気分になった。	このたびは、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 スタッフとしては患者さまやご家族さまの緊張をほぐしたい意図があったのかもしれませんが、それが相手の思いに寄り添ったものでなくてはいけないと反省しております。 今一度、職員の接遇を見直し、患者さまやご家族さまの思いに寄り添った看護ができるように努めてまいります。
手術前に何かあれば外来に電話しても良いと言われていたので、聞きたいことがあり電話したが、折り返しの電話はかけた本人ではないもう一人別の連絡先に掛けてもらっていました。 大きな問題ではないのかもしれませんが、名前や電話番号を確認されることは無かったのですが、こういうことに繋がっていると思う。1つ1つの小さなことが大きな不安となっています。	このたびは、不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 患者さまからお問い合わせがあった際、本人に折り返しの連絡をするように指導しておりますが、このたびは私どもの確認不足で誤った連絡先に連絡してしまい、大変申し訳ございませんでした。 今後はこの様なことが起こらないよう、スタッフに指導してまいります。