

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
3階西病棟の看護師さんは本当に素晴らしいです。 入院中、不安を感じることが一切なく、入院していることを忘れてしまうほどでした。 もしまだ入院する機会があれば、絶対に3階西病棟でお世話になりたいです。 3階西病棟の看護師の皆さん、本当にありがとうございました。	-	-
整形外科に入院し、退院間近です。 看護師さんの対応がとっても患者に寄り添っているのと言葉の優しさ、態度もよく、「またきます。」と言いながら病室から出て行かれます。 ここに入院して、身体も心も穏やかな気持ちで退院できます。 皆さんに感謝です。	70代	女性
入院で担当ナースの方がきびきびしており、言葉遣いも丁寧で好感が持てます。 安心して入院が続けられそうです。	-	-

「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
<p>中央採血室に行って検査するように言われましたが、スタッフの方がお一人しかおらず、非常に待たされました。</p> <p>午後の検査だったのですが、午前の様子と違つて混雑していました。</p> <p>スムーズな検査体制を希望します。待っている際に、非常に具合が悪くなりました。</p>	<p>このたびは、長時間お待たせさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>現在、中央採血室は処置室と合わせて職員が3~4名の配属となっており、診療開始直後は各科スタッフが応援に来て大勢で採血をするのですが、その後は採血室のスタッフだけで採血を行っているのが現状です。</p> <p>お昼前後はスタッフの休憩もございますので1~2名で対応しており、少しお待たせすることもありますが、ご理解・ご協力いただけますと幸いです。</p> <p>また、体調が優れない際には、どうぞ遠慮なくスタッフにお声かけください。</p>
<p>看護師、スタッフ、一人1人とても優しい声かけで、本当に感謝して、嬉しい気持ちでいっぱいです。</p> <p>師長さんの声かけ「お変わりないですか？」気持ちのこもっていない一声、必要でしょうか？</p>	<p>このたびは、看護師に励みになるお言葉をお寄せいただき、ありがとうございます。</p> <p>頂いたご意見は全看護職員に共有し、より一層業務に励んでまいります。</p> <p>師長の声かけにつきましては、師長全員で共有し、真摯に受け止め改善していきたいと思います。</p>
<p>ナースコールを鳴らすたびにため息をつく看護師がいる。</p> <p>このような態度はいかがなものか。</p>	<p>このたびは、ナースコールの際に看護師の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>当院では、患者さまが安心して入院生活を過ごしていただけるよう努めておりますが、今回のようなご指摘をいたいたことを大変重く受け止めております。</p> <p>職員の接遇を見直し、今後はこのようなことがないよう職員一同で改善に努めてまいります。</p>
<p>病棟看護師について</p> <p>入院した際に氏名や住所を、他の患者の前で大声で言われます。ストーカーなどの事件も増えています。病院がそのような管理能力の低さでどうするのでしょうか。</p> <p>「個人情報保護法」という言葉をご存じですか。このようなことを繰り返された場合、市などに報告させていただきます。</p>	<p>このたびは、入院した際に名前や住所などをお聞きする際の声の大きさについてご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>当院では、患者誤認防止の観点から名前や誕生日の確認にご協力をいただいておりますが、ご指摘のとおり、個人情報の取り扱いには十分な配慮が必要であり、スタッフの配慮が足りなかったことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>今後は外来や病棟における対応時の声の大きさや環境配慮(周囲の患者様から聞こえないような距離・方法)を見直し、再発防止に努めてまいります。</p>
<p>病棟看護師の採血が下手すぎて話にならない。</p>	<p>このたびは、採血の際にご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご指摘の採血手技につきまして、看護技術の確認を行い、採血手技の見直しと再教育を実施いたします。</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>会計時に保険証を提出しました。その時、患者の受付に関して手違いがあったようで、誰が受付したのかの犯人捜しが始まり、皆が手を止め仕事がストップしました。そのため、保険証の確認だけで20分も待たされました。患者をほったらかし、患者の前で内輪もめはどうでしょうか。私以外にもマイナンバーの受付の仕方がわからないと困っている方などたくさんの方が受付前で待っていました。</p>	<p>このたびは、受付内容の確認不足により業務が滞り、また患者さまの前で不適切なやり取りが行われ、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今回のご意見は、受付職員へ共有し、再発防止のための指導をいたしました。今後は、病院職員としての知識を身につけ、接遇研修を行い、窓口対応の改善に努めてまいります。</p>
<p>初めて受診しました。診察が終わり、会計に青ファイルと保険証を〇〇さんに渡しました。その後、青ファイルと保険証を黙って戻されたのでどうしたらよいか聞くと、「青ファイルを持ったまま待ってください。呼ばれますので。」と言われたので待っていました。40分たっても呼ばれないで聞きに行くと、「青ファイルはここに出さないと！会計はできませんよ。」と少し怒った口調で言われました。あたかもあなたのミスでしょ！と言わんばかりでした。ファイルを持って待てと言われたので待っていたのに、私のミスなのでしょうか。体調が悪くて受診したのに会計で1時間以上かかりました。初めてでわからないのできちんと対応してほしかったです。残念です。</p>	<p>このたびは、初めての受診にもかかわらず、会計時の案内不足や職員の対応により、長時間お待たせした上、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は、初めての方にもわかりやすくお手続きいただけるよう、接遇および説明について指導を行い、改善に努めてまいります。</p>
<p>外来も入院中もですが、どの人があたっても必ず名字を間違えている。ふりがなを振っています。</p>	<p>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。お名前をお呼びする前には、必ず確認を行い、読み間違いのないように努めてまいります。</p>
<p>毎日朝検査を行いますが、採血の時の穿刺があまりにも下手すぎます。レベルが低すぎます。検査受付時の名前を呼ぶ方の患者に対する威圧的な態度は改善してほしい。こここの病院に来る度に気分が悪くなる。</p>	<p>このたびは、採血の際にご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。ご指摘の採血手技につきまして、看護技術の確認を行い、採血手技の見直しと再教育を実施いたします。また、職員の接遇についても再度指導してまいります。</p>
<p>4人部屋で携帯電話で話す人が多い。携帯電話禁止のポスターを室内に貼ってください。うるさいです。</p>	<p>このたびは、ご入院中に不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。複数部屋での携帯電話の使用について、院内では使用禁止にしておりませんが、同室の患者さまのご迷惑にならないようマナーを守って使用していただくようお願いしております。これからも快適な療養環境を保ち、安心して入院生活を送っていただけるよう努めてまいります。</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>西病棟に入院しています。 職員の皆さまはとても良くしてくださるのですが、 トイレが少ないのにちょっと難儀しています。 待つ時間が長くなると漏れそうです。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。 施設の構造上トイレの個数を増やすことは難しいですが、今後同様のことがございましたら遠慮なくスタッフまでお声掛けください。お近くのお手洗いをご案内いたします。</p>
<p>午後5時15分のメロディーで気づきましたが、本当に素晴らしい「癒やし」のメロディーでした。 奇数時間にもう何回か、いろいろ流れると素晴らしいと思います。</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。 当院では一日に数回、時報のメロディーを流しております。 メロディーの種類に関しましては、今後の検討事項とさせていただきたいと思います。</p>
<p>医療安全手指衛生推進月間で掲げられているものを見て、そこで一句・「当病院の食堂で最も使用されている消毒用アルコール用機、手垢で真っ黒だ」 自由句で悪しからず。</p>	<p>このたびは、アルコール容器の汚れについてご指摘いただき、ありがとうございます。 ご指摘いただいた容器については速やかに確認し、清掃を実施いたしました。 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>2列のいすはないですか? 車いすを止めるのに狭いです。</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。 当院では車椅子をご利用の方に向けたスペースを設けておりますが、診療の混み合った時間帯や、待合スペースに限りがあるため、十分な広さを確保できており、ご不便をおかけしておりますことをお詫び申し上げます。 このたび頂いたご意見につきましては、ソファーの配置交換など、より利用しやすい待合環境となるよう、今後の検討課題とさせていただきます。</p>