

患者さんの声

レンタルの貸しネマキをかりましたが、男性用も女性用も同じでパジャマのズボンの前があいていないので、とても不便でした。次回からは自分のをもってこようと思います。

50歳代 男性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。レンタルのネマキは男女共用となっています。ご承知ください。

院長



患者さんの声

70代の女性です。レンタルセットをかりていますが、元気だと使うものが少なく反対にほしいものが入っていません。かんたんなヘアブラシなど考えて頂きたいです。かんたんな透明ぶくろも。ゴミ箱用に使いたいです。

11月

病院からの回答

入院セットを借りていただいた方に、消耗品がサービスとしてついてきます。患者さんの希望をうかがい適時品物を検討させていただいている。

院長



患者さんの声

いちばん嫌いな採血で一度目は失敗し、2回採血されました。プロですので失敗しないようにして下さい。



11月

病院からの回答

苦痛な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。

院長

患者さんの声

目科のナースさんはとても親切でした。

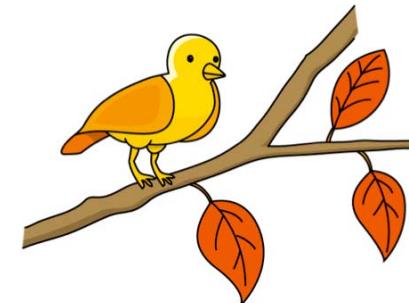


11月

病院からの回答

ありがとうございます。

院 長



患者さんの声

医師不足経鼻（カメラ）は1日2人？週2日だけ。これでは健診を受ける方が思うように受けられない。又、健診センターの方は2・3月頃受診の人数がわかるはずだし、無理なら人数配分をきちんと決めてほしい。他の病院へも考える。

11月

病院からの回答

申し訳ございません。医師不足の為検査ができる日に限りがあり、健診センターの枠も決められています。なるべく人数配分を行なうよう配慮させていただきます。

院長



患者さんの声

研修生がいる場合は、受付などで、知らせておいてほしい。その場で伝えられても心の準備ができていなければいけない。受けなければならない。診察に慣れない医師に経鼻は必要だと思うが、受ける方にとっては時間もかかり、痛かったり、苦痛である事が多い。近年当る事が多く、仕方のない事と思いつつ、次回はどうしようと迷う。

11月

病院からの回答

申し訳ございません。当院は研修施設にもなっています。ご理解下さい。

院長



患者さんの声

事前の日程連絡が遅く、こちらから電話したら、「少し前に連絡したんですが・・・」「違う人に言ったんでしようかねえ」と言われた。何も電話連絡などしていないのに、とても嫌な感じでした。

11月

病院からの回答

申し訳ございません。接遇にも注意いたします。

院長



患者さんの声

個別ではなく、待合にて、現在の病状を聞くのはどうかと（他にも客がいる前で）

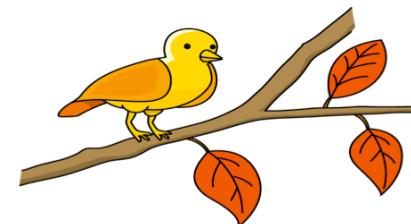
11月



病院からの回答

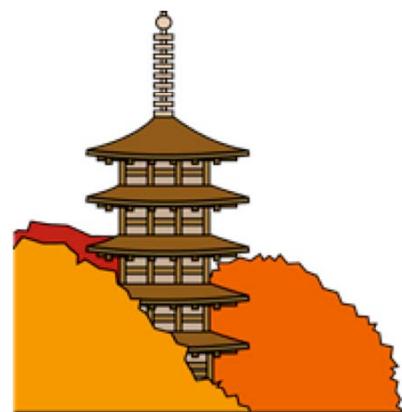
申し訳ございません。問診を聞くうえでお話しにくい事がありましたら申し出て下さい。場所をかえまして対応させていただきます。

院長



患者さんの声

検診センターの待合室にお茶や冷水が出るサーバーがあればうれしい。のどが乾くので。



11月

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。検討させていただきます。

院長



患者さんの声（A-1）

婦人科を受診して、子宮頸がんの検査をし、下着を脱いで診察台にのっていたが、カーテンの奥から「しまった。チェックしていない」とつぶやいたように聞こえたが、機材の消毒などの件なのか、それとも書類やパソコンの件なのか、どちらか心配になる。もし、機材の消毒などの件だったら感染などを起こしたときに、それは尾鷲総合病院での話となってしまうと思う。やはり心配なのでどんな内容だったのか教えて

患者さんの声（A-2）

もらえませんか。

女性 11月



病院からの回答（A-3）

ご心配をおかけしまして、申し訳ございません。いつも予備を準備しておく、手袋が残り1枚になっていたので発した言葉でした。不安な思いをいただかせまして申し訳ございませんでした。

院長



患者さんの声（B-1）

激しい胸の痛みを数時間我慢したえきれず夜 12 時に救急を受診。真夜中の診察で申し訳ないと思ったのですが、あまりの痛みに息苦しく・・・胸の異常を訴えました。結果、心電図には問題ないとと言われ痛み止めと安定剤だけもらって帰されました。一晩中痛みに苦しみ朝一でハートセンターに走ったところ冠動脈が完全につまっていてすぐに冠動脈形成手術がおこなわれました。時間が経ってしまっていたた

患者さんの声（B-2）

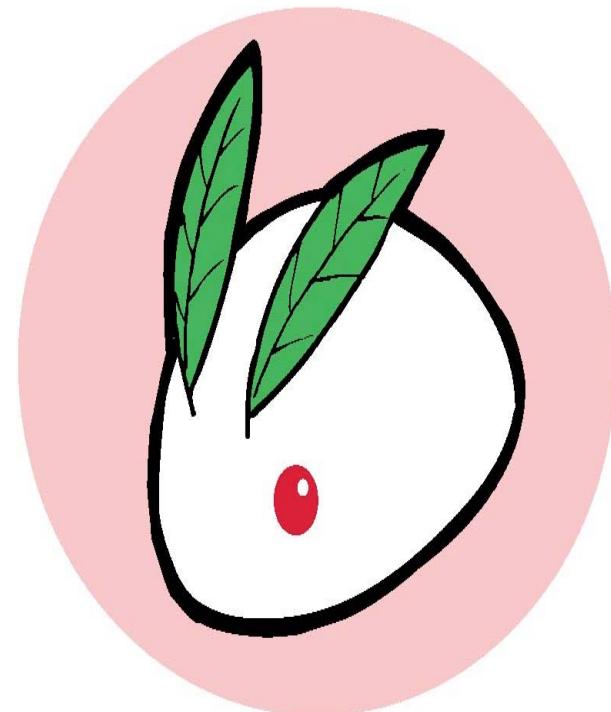
め、え死した部分が多く今後の社会生活復帰が、どこまでできるかまだわかりません。救急できちんと見ていただいたらと思うとくやしくてたまりません。24 時間救急・・・何のためにあるのでしょうか。夜中にかけつける患者をきちんと受けとめてくれているのでしょうか、ころす気ですか。

病院からの回答（B-3）

誠に申し訳ございません。

夜中の当直は、あくまでも救急対応ですでの、限界はあります。今後も救急体制については、万全をつくしていきますご理解下さい。

院長



患者さんの声

退院日に入院費の支払いをするのに、会計へ行きましたが、キャッシュコーナーがなかったので困りました。頼める身内もないので、前の紀北信用金庫までフラフラしながら行ってきて大変でした。ぜひ、キャッシュコーナーを設置して下さい。

70歳 女性 11月

病院からの回答

ご指摘ありがとうございました。ATMに関しては、設置をお願いしていますが、近くに銀行があり設置に至っておりません。

院長



患者さんの声

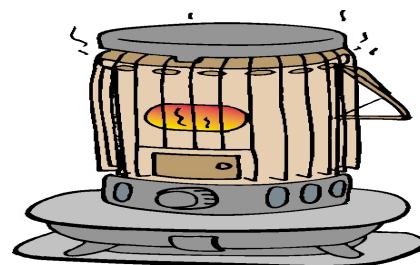
リハビリテーションの冷ダンボウのカバーがガムテープではってあります。その下で患者さんがリハビリをしてもらっておりますが落下したらきけんだけがをすると思います。至急取替えしてほしいです。

男性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。ご指摘ありがとうございます。すぐ、対処いたします。

院長



患者さんの声

地域連携の〇〇さんに相談にのってもらいたい事があつて病院に来た。受付の人が連絡をとってくれたのに忙しいのか来てくれず、受付の人に相談にのつてもらつた。病院に来たのは、〇〇さんに相談にのつてもらいたかったのに、非常に残念でかなしい気持ちになつた。

77歳 男性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。
入院中の患者さんの相談など手がはなせない時もあります。事前に連絡していただき時間の調整していただければ良いかと思います。

院長

患者さんの声

アルコール綿入れが少なくて探し
ました。出入口付近や相談窓口の
ところにも置いてほしいです。

40歳 女性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。すぐ、対処
いたします。

院長



患者さんの声

4人への洗面台のコーナーやロッカーのコーナーに他の人の車イスをおいている時が時々あります。狭いコーナーなのであぶないし、使いにくいで、何とか考えて下さい。

60歳 女性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。ご利用のない車イスは車イス置き場へ、使用中のものはベットサイドに置くよう注意します。

院長

患者さんの声

アンケート入れ、あなたの声の投函箱わかりにくいです。

11月



病院からの回答

申し訳ございません。投函箱の場所がわかりにくいようでしたらアンケートは相談窓口または、受付の職員のお渡し下さい。投函されている所が見えないよう配慮しています。

院長

患者さんの声

院内全体禁煙になっているとき
いていますが、時々2Fの男性トイ
レに入るとタバコの臭いがします。
そしてカベには、タバコの吸いがら
は、流さないで下さいと貼り紙があ
りますが、貼っておくと反対にすつ
てもいいんではないかと思われる
人もいるかもしれません。

男性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。院内全面禁
煙になっていますので、再度注意し
たします。また、貼り紙については
対処させていただきます。

院長

患者さんの声

健診センターの結果で脳に腫瘍があると指摘され、主人ともども心配し、脳外科受診しました。結果、何もなかつたが、健診結果を出される時は疑いがあるなどの言葉を付けくわえて下さい。

65歳女性 11月

病院からの回答

ご心配をおかけしまして申し訳ございません。健診結果については、医師の診断によるものです。場合によっては専門医の受診が必要になります。結果によっては2次健診をおすすめします。患者さんがわかりやすいよう記載方法には注意いたします。

院長

患者さんの声

入院費お支払いの際、診療明細書を希望され、事務処理誤りの為、おまたせしてしまいました。その際、どこの病院でも診療明細は言わなくても出してくれると言われました。

女性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。当院は、希望された方に診療明細書をお渡ししています。

院長



患者さんの声

食事の配膳してくる方（マルタフーズ）名前も呼ばず、カーテンを開け食事をおいていく。ちょっとマナーにかけますね。勝手にカーテン開けるのはどうかと・・・全員がそうではないんですけど。

女性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。接遇に注意いたします。

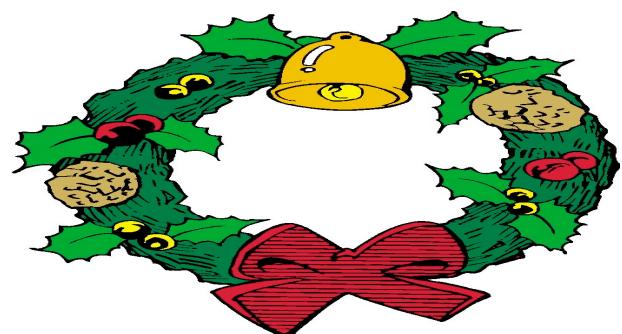
院長



患者さんの声

伊勢赤十字HP、みたいにけいたい使用できるとこと、できないところの表示をしてほしいです

11月



病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。当院では、特別、携帯電話の使用できるところを表示しておりませんが、マナーとして病室・診察室また他の人に迷惑になるところでのご使用はご遠慮下さい。電話のあるところまたは通路でのご利用をお願いします。

院長

患者さんの声

外来で来てインシュリンに注射する場所作って下さい。例、内科受付のうしろカルテ保管場所はどうでは、今現在けんさ室で（使用させている）現在入院中です。

77歳女性 11月

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。2階ロビーの処方せんFAXのところに設置しております。ご理解下さい。

院長

患者さんの声

給食を米食からパンに変えると
17円高くなつた。看護師から説明が
なかつた。入院時に説明するか、廊
下の掲示板に書いてほしい。

女性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。12月1日
よりパン食も米飯と同額になりま
した。ご希望のものをお召し上がり
下さい。

院長



患者さんの声

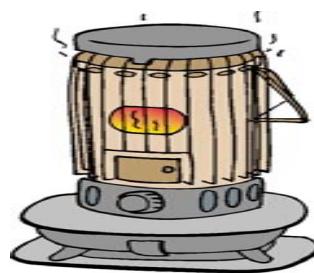
昼食後に退院する事になっていたが、夕方になっても声がかからなかつた。聞いてみたら先生は診察中の事。こちらから聞くまで4時間待ちました。

男性 11月

病院からの回答

申し訳ございません。退院時に主治医の回診は特別な場合を除いてはありません。きちんと説明するよう注意いたします。

院長



患者さんの声 (C-1)

先日、病棟あてに、電話をした者です。代表に繋がり、5階へ電話を回してもらいました。看護師さんが出てるので事務の人に代わってもらいたかったが「居ない」と言われて電話を切られました。その後も何度か電話をしましたが、居ないと答えるばかりで、事務に電話があったことも、伝えてもらえませんでした。この時は余りに腹が立ったので、怒鳴ってしまいましたが、事務の人に電話があったことを伝えて、事務の

患者さんの声 (C-2)

人から折り返し電話をしてもらうなどの対処をしてほしかったです。何度も何度も電話をさせるのは失礼だとは思わないでしょうか。

男性 11月

病院からの回答（C-3）

申し訳ございません。連絡が行きとどかずご不快な思いをかけいたしました。電話の対応に注意いたします。

院長



患者さんの声

透析室のエアコンが冷房になっていた。11月なので暖房に切りかえてほしい。

11月

病院からの回答

申し訳ございません。注意いたします。

院長



患者さんの声 (D-1)

母親が、7F 療養病棟に入院中です。看護師さんや介護士さんたちのおかげでずい分元気になりましたベットのまま、毎日のリクレーションに連れてもらい、起き上がって歌をうたい、手を動かして、他の患者さん達とのふれ合いを喜んでいるようです。毎週、寝たままでお風呂に入れてもらい、入浴後は、「さっぱり・・」と笑顔でいます。入院当初は水分も受けつけない状態でしたが点滴から、胃ろう栄養が始まり、

患者さんの声 (D-2)

今では、お茶を飲んだりほんの少しづつですが、軟らかい物も飲めるようになってきました。療養病棟では、毎回の食事時間になると、食堂を中心に、各病室から、何台も移動したベットが、並んでの食事介助風景を見るとスタッフの皆さんとのチームワークの良さを感じます。毎日の忙しいなかでも、いつもいつも笑顔とやさしい言葉をかけてもらうと、患者と同じように、家族もうれしくなります。師長さんをはじめ看護師さ

患者さんの声 (D-3)

ん、介護士さんありがとうございます。感謝してあります。

61歳女性 11月



病院からの回答 (D-4)

ありがとうございます。患者さん、家族の方の声をはげみに一層努力いたします。

院長

患者さんの声（E-1）

(ご家族が現在入院中、CSセット利用中)「エランに対して」支払ったはずの請求書がまた届き、昨日問い合わせの連絡をしたが、なかなか返事が来ず、病院にエランの従業員がいると思い、請求書持参で支援室に直接訪ねられました。内容は2重請求書、お客様コードも2つある。8月9月10月の支払い後、また、請求書が届く。10月に関しては、請求日数の間違い、27日と31日分があり正しくは27日。支払いを済ま

患者さんの声（E-2）

せてるのは、31日分。4,000円弱の誤差あり。支援室より、エランに問い合わせし、30分後返事の連絡が入りました。エランの方で、2重登録をしてしまっていたという事で、2重におくってしまった請求書は、破棄していただいてよろしいと。支払はすべてすんでおり、10月分は余分に支払いしてもらっているので、あとは返金手続きをしますとのことでした。直接、ご家族の方と電話でやりとりしていただき納得され、お

患者さんの声 (E-3)

礼を言い帰られました。ちなみに請求額の料金は6万を越える3ヶ月分の料金で6万を越えていました。患者様や家族の方の信頼を失うので、今後、このような事がないようエランにお願いしました。

男性 11月

病院からの回答 (E-4)

申し訳ございませんでした。業者に連絡し厳重注意を行なっています。後日、患者さんに直接謝罪いたしました。

院長

