

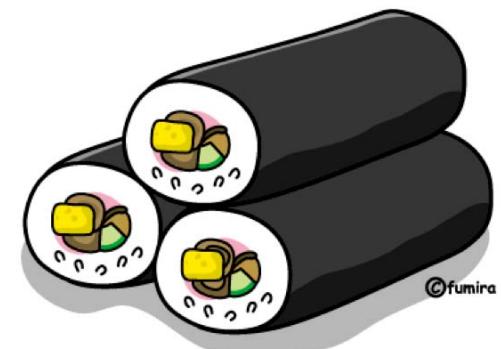
## 患者さんの声 (A-1)

整形外科外来の看護師さんの対応が悪かったです。こちらは分からないのでやってしまった事に対し、話も聞いてもらえず一方的に怒った口調で怒鳴られた気がし、悪い所を治しに来た病院でもっと病気が悪化する気がしました。

皮膚科の先生ですが患部も診ず本当に患者を治そうとしているのでしょうか。「痒くて眠れない」と言ったら、「寝なくていいよと」言われました。本当に患者の事を考え

てくれているのか不安になります。採血の結果の待ち時間が長すぎます。採血から診察まで何時間も待つのは老人には大変です。

39歳 女性 2月

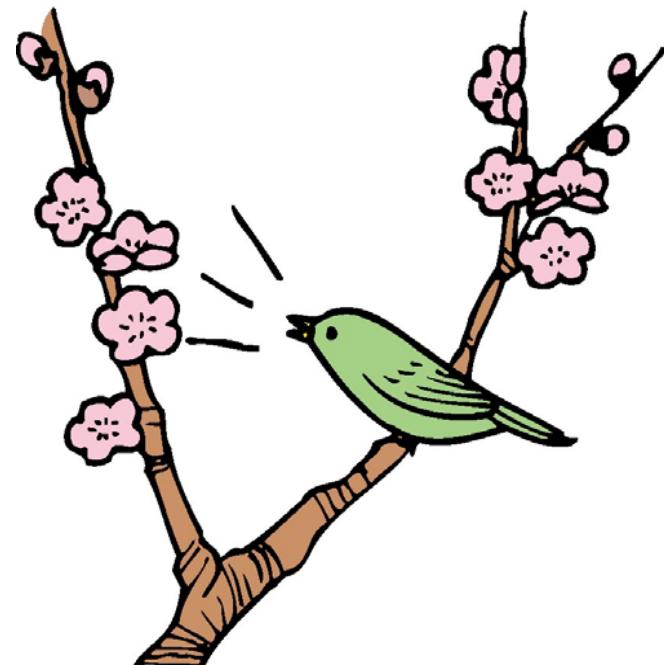


## 病院からの回答(A-2)

申し訳ございません。言葉使いも含め接遇に注意いたします。

採血の結果につきましては、採血から結果が出るまで1時間はお待ちいただきます。又、特殊な検査については長くなる事とご承知ください。

院 長



## 患者さんの声

日曜日診察し、何かあったらすぐ来るよう言われ、月曜日朝 7：00 過ぎに来たら外来待合で待ってくれとの事で不安そうにしていたら、7：45 頃事務の方が来て看護師さんを呼んでくれた。何故すぐに診てくれないのか。医師に取り付いてくれないのか。対応は不適切である。もっと地域の救急病院として頑張ってほしい。

2月

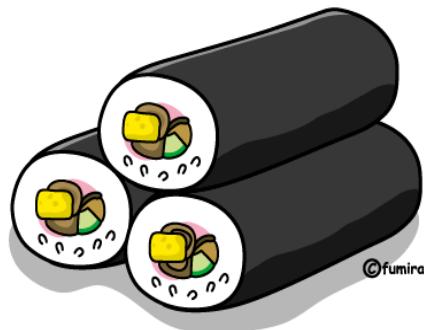
## 病院からの回答

申し訳ございませんでした。不安な思いをおかけしました。説明不足な事もあり配慮が足りなかつたと思います。ご心配な事、不安な事がありましたら受付又はスタッフに申し出て下さい。

院長

## 患者さんの声

小児科救急を受診したく病院に連絡するも断られた。24 時間 365 日体制を取っている病院に断られなければならぬのでしょうか。



2月

## 病院からの回答

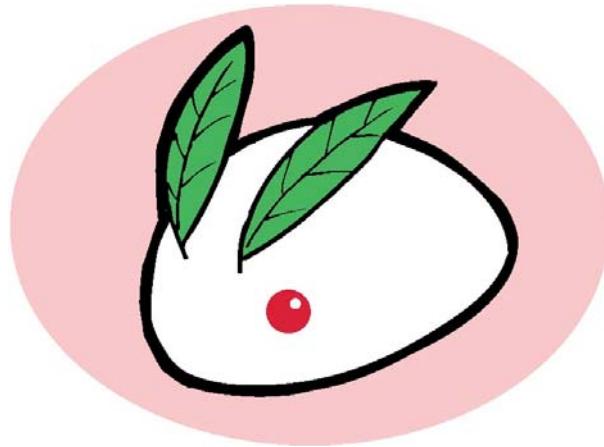
申し訳ございませんでした。状況を確認して今後 24 時間 365 日の救急体制が維持できるよう、このような事がない様注意いたします。

院長



## 患者さんの声

お金を支払っているにもかかわらず、支払って欲しいと言われた。支払ってあるのだから、きちんと管理して欲しい。結局、支払っていることが分かりました。



2月

## 病院からの回答

申し訳ございました。こちらの不注意です。今後はこの様な事がない様注意いたします。

院長



## 患者さんの声

眼科の先生が代わられ、今度の先生はとても丁寧に診てくれるのに他の眼科で3時間まって2・3分しか診てもらえないのこれからはこちらに来ます。

60歳 女性 2月

## 病院からの回答

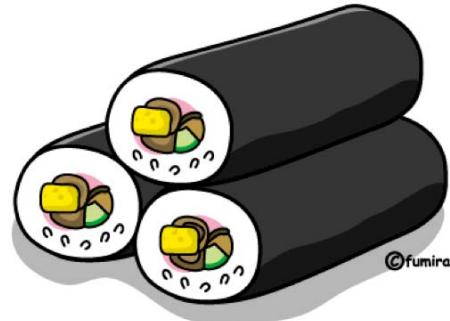
ありがとうございます。最新の眼科検査機器も導入し白内障の患者さんの治療をはじめ緑内障の患者さんにも早期発見、早期治療が行える様になりました。今後ともよろしくお願いします。

院長

## 患者さんの声

会計が前と比べて早くなったので待ち時間が少ない。

79歳 女性 2月



## 病院からの回答

ありがとうございます。

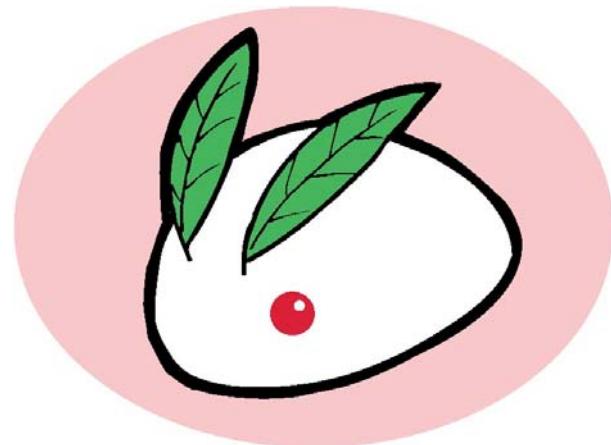
院長



## 患者さんの声

書類の出来上がりが遅いことがある。

女性 2月



## 病院からの回答

申し訳ございません。書類が早く出来るよう医師等に声掛けをして注意いたします。

院長



## 患者さんの声(B-1)

病院に高血圧でかかっています。最近患者の声を読みました。その中に、事務長さんの事が書かれてありました。医師を探して来たり、病院を良くしてきた事務長を何故、市長や議員や院長が引き止めないのでしょうか。また、行政の職員から事務長をだす考えなのでしょうか。なにも、医療の事が理解できない行政マンが出来るのですか。市長・議員・院長さんには、もっと尾鷲の住民の為に病院がどの様にすればよ

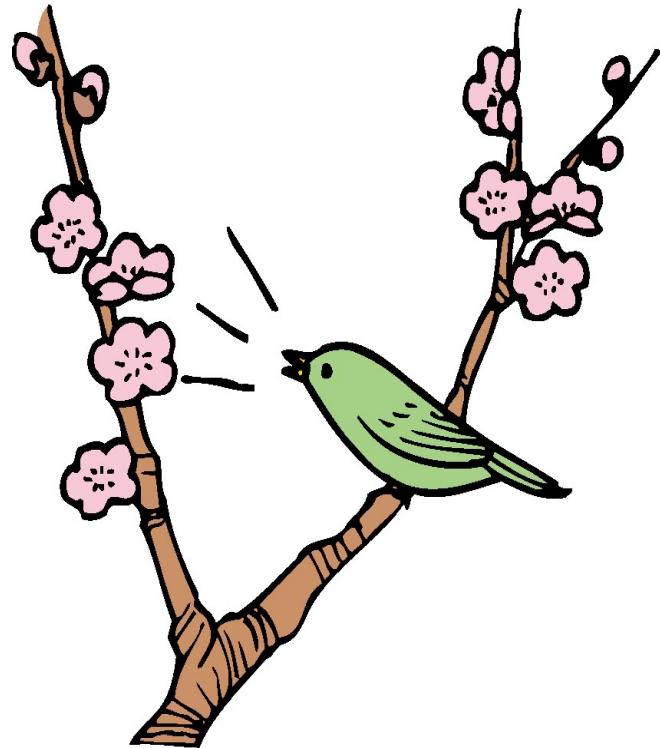
くなるのかを考えて欲しいです。患者の事を考えているのでしょうか。今後の病院に対して不安を感じます。事務長が来てから病院が良くなつた事はどの患者も理解していると思います。こんな事務長を手放して尾鷲病院は大丈夫なのですか。

2月

## 病院からの回答(B-2)

御心配をかけして申し訳ございません。病院運営に関しては市長にお任せしております。ご理解ください。

院 長



## 患者さんの声

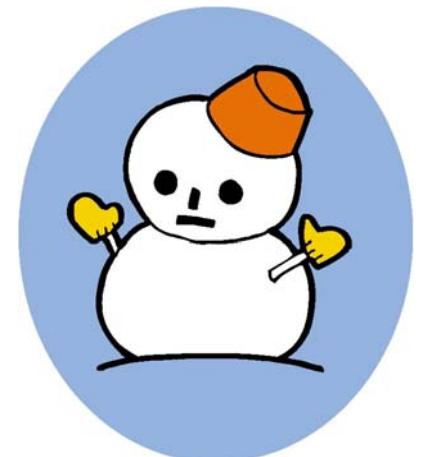
昨日、事務長が辞めるとの新聞を見た。市長は何で行政マンが事務長職が出来ると思っているのか。病院がどうなっていくか心配です。病院には、今の事務長のような専門職が必要です。議員さんもどうして理解できないのか。

70歳 男性 2月

## 病院からの回答

御心配をおかけして申し訳ございません。病院運営に関しては市長にお任せしております。ご理解ください。

院 長



## 患者さんの声

お世話になってます。医師・看護師さんとてもよくして貰ってます。ただ、呼出を氏名ではなく番号で呼ぶ方式は出来ませんか。プライバシーの事もあり大声での（当然）呼出はイライラします。それとも気づかない様に氏名で呼んではいかが？他院でしている所があり感じがいいですよ。

68歳 女性 2月

## 病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。当院は県内でも、もっとも高齢者が多い地域です。名前で呼んでも気づかれない方も多く申し訳ございませんがご理解ください。

院長

## 患者さんの声

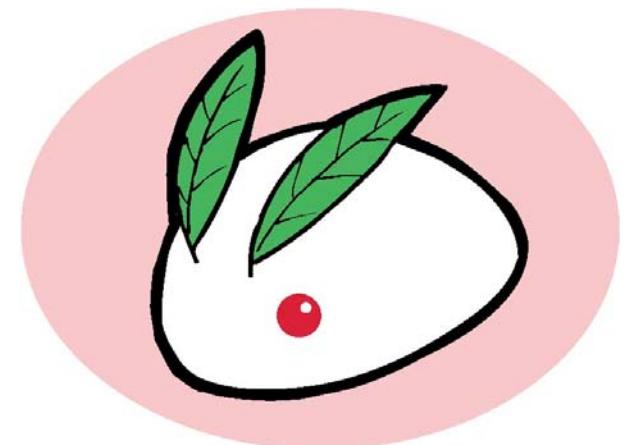
泌尿器科が忙しいのは分かりますがあまりにも待たせすぎ。何の為の予約時間が分かりません。それじゃあ一層の事予約時間を廃止すれば?予定が全てくるってしまう。

52歳 男性 2月

## 病院からの回答

申し訳ございません。医師1人で診察しています。ご理解ください。今は待ち時間をアナウンスしています。

院長



## 患者さんの声

先月に母を連れて内科を受診した時ですが、採血の為、採血室に行っていたら職員の方ですが、黒のブレザー、スカート、ストッキング、靴と黒づくめで少し驚きました。やはり病院という場所でおしゃれより TPO を考えて頂きたいと思います。

50歳 女性 2月

## 病院からの回答

申し訳ございません。TPO をわきまえた身だしなみを含め接遇に注意いたします。

院長

※TPO : Time (時間)、Place (場所)、Occasion (場合) の頭文字をとって、「時と場所、場合に応じた方法・態度・服装等の使い分け」

## 患者さんの声

4人部屋に入院しています。隣の患者がうるさくてすごく迷惑しています。携帯等を部屋で使うのはダメなのでは。ナースの方も注意せずずっとイライラしています。他の方の事も考えて注意してください。本当に迷惑です。ナースの方の声掛けも非常に少ないです。冷たく感じます。声掛けは1番大事だと思います。

65歳 男性 2月

## 病院からの回答

不愉快な思いをお掛けしまして申し訳ございませんでした。この様な事があれば、病棟師長又はスタッフにお知らせください。対処させて頂きます。

院長

## 患者さんの声

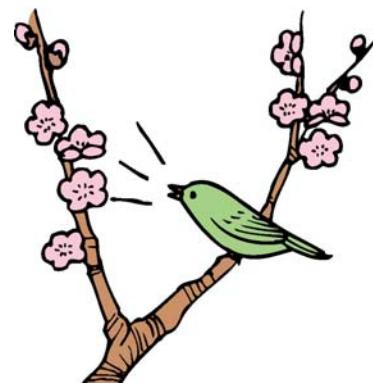
入院前の診察で誤診あり。  
理由：カルテを他人の診て説明され、  
その後（5分）して又呼ばれ、カル  
テを間違っていたのにあやまりの  
一言も先生・看護師ともなかつた。  
いくら忙しいとはいえ信用できな  
い。すいませんも言えないのかと感  
じた。2度目なので意見させて頂き  
ました。

70歳 男性 2月

## 病院からの回答

申し訳ございません。個人情報漏  
洩の事も含め患者確認を怠ったこ  
とによって引き起こされた事と厳  
粛に受け止めます。今後、このよう  
な事がない様注意していきます。

院長



## 患者さんの声

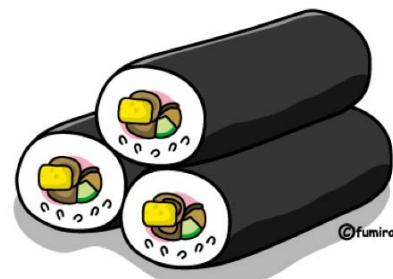
初めてきました。いくら初診でも3時間以上待つのは苦痛です。大きな病院はここしかなし。もっとスムーズになればと思います。

60歳 女性 2月

## 病院からの回答

申し訳ございません。医師1人で対応しています。ご理解ください。待ち時間が長くなるようでしたら、アナウンスさせて頂きます。

院 長



## 患者さんの声

年末の 30 日緊急で入院いたしました。右肩の痛みがひどく大変でした。始めに A 部長様に診察を受けました。翌日 B 先生に診てもらい、内科の先生にも診てもらいました。大変に親切にして頂きまして感謝しております。リハビリ科の C 先生にも感謝しております。いつもお世話を下さった看護婦様にもお礼申し上げます。お陰様で土曜日に退院させて頂く事が出来、心よりお礼申し上げます。ありがとうございます。

した。

77 歳 男性 2 月

## 病院からの回答

ありがとうございます。患者さんのお礼の言葉を励みに一層努力いたします。

院長

## 患者さんの声

食事がおいしくない。美味しければ喉もとおるが不味くて喉もとおらず。特にお寿司が不味く吐き出してしまったと。食事に対する楽しみがない。

78歳 男性 2月

## 病院からの回答

申し訳ございません。食事に対してアンケート調査も行っています。調査結果を見てメニュー等の検討を行っていきます。

院長



## 患者さんの声

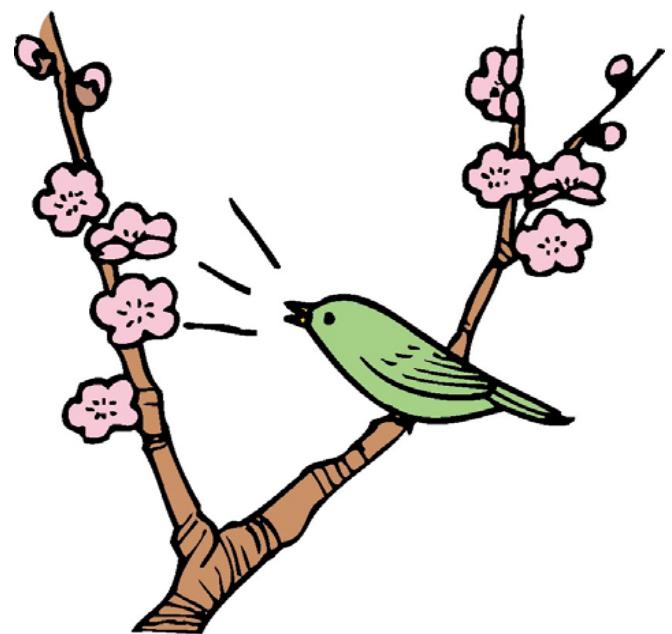
7階のみなさま。  
入退院を繰り返し2年という長い間、父の事を温かく看病・介護して頂き大変お世話になりました。みなさまの丁寧なケアのおかげで床ずれもなく本当に穏やかな入院生活を送る事が出来た事に心から感謝申し上げます。ありがとうございます。

女性 2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

7階で良く診てもらって、幸せに  
診てくれありがとうございました。

71歳 女性 2月

## 病院からの回答

ありがとうございます。

院長

