

## 患者さんの声

健診センターのAという女性職員の対応について、憤りを感じておりますので書かせて頂きます。

9月に無料クーポン券による乳がん検診の電話予約をしました。その際に子宮頸がん検診の料金を聞いたところ、正規料金を伝えられましたが、その後すぐに訂正の電話\*があり、「乳がん検診とセットになるので、オプション料金で受けられます。」と伝えられました。

申し込みを迷ったところ、「1週間前までに電話すれば大丈夫。」との事だったので、翌週に再度電話をしました。

前回と同じAと名乗る職員が出ました。オプションで子宮頸がんも追加してほしい旨を伝えると、一言、「無料クーポンの場合は、オプション扱いにならないんですよ。」と、突然手のひらを返され、あ然としました。

先週、電話をかけた事、折り返し訂正の電話がかかってきた事も伝えましたが、ただ、「オプション扱いにならない」の一点張り。こちらが忘れているとでも思っているのでしょうか。謝罪の言葉もありませんでした。

私は、この職員の言葉を信じて、集団検診の申し込みもせずにいましたので、その後あわてて申し込む事になりました。

この職員の対応は、人を騙した事になり変わりないと思います。窓口になる担当として無責任でいい加減な対応だと思いましたが、貴院はどの様にお考えでしょうか。

\*無料クーポン券による予約である事は、最初の電話(9月時)で伝えており、この職員も名簿を確認する等の作業をした上での訂正電話でしたので、無料クーポンによる乳がん検診も子宮頸がんを追加する場合は、オプション料金で受けられると伝えられました。

尾鷲市 41歳 女性

## 病院からの回答

この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

本人並びに、関わっているスタッフに状況確認し、今後は担当しているスタッフ全員が各事案に対して把握するよう指導致しました。

改めて、今後は一層スタッフ一丸となって、誠意ある対応に努めるように研修を含め取り組んで参ります。

ニチイ学館

## 患者さんの声

婦人科疾患で手術予定となり、先日、松阪中央病院を受診しました。

その際に感じたのですが、尾鷲総合病院の入院支援室は、患者にとって大変ありがたい場所です。

今回、松阪では、外来看護師が忙しそうにしている中、入院に必要なものをサラッと説明、その後、外来受付の事務の方から、必要な書類について説明を受け、受付の方も忙しそうで（奥で電話が鳴っていたり）、こちらにも立ったままの状態で聞くというものでした。

尾鷲総合病院では、家族の入院を経験しておりますが、その際はきちんと部屋の中で、腰を落ち着けて聞く環境が整っており、また担当の方も、とても丁寧に書類の事から入院生活に必要なものまで、一通り説明してくれ、こちらからも質問しやすい雰囲気でした。

また、「頑張ってね」と声をかけていただき、とても有難く感じたことを覚えています。

入院というものは、やはり不安なものです。そのような気持ちに寄り添い、対応してくれる尾鷲総合病院入院支援室のスタッフの皆様にご心より感謝いたします。

尾鷲市 73歳 女性

## 病院からの回答

ありがとうございました。入院支援室のスタッフにも伝えます。

患者さん、ご家族の言葉が何よりも励みになります。

今後も、患者さんの気持ちに寄り添えるよう努力していきます。

看護部

## 患者さんの声

お医者さんも、職員さんも、とても感じが良くて、安心して診てもらえますので大変うれしいです。

尾鷲市 72歳 女性

## 病院からの回答

ありがとうございます。  
患者さんの言葉を励みに、より一層努力して参ります。

病院長  
総務課

## 患者さんの声

前回の投書を見ましたが、私も同感です。  
レントゲン室への案内は、不十分です。

レントゲン室へ行く曲がり角の上に『レントゲン室→』と看板をつけて頂きたいと思います。

廊下の白線と分かっていても、長いので、途中、不安になります。

よろしく願いいたします。

紀北町 70歳 男性

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございます。

再度、レントゲン室までの案内表示を点検し、入院支援室からレントゲン室までの途中に案内表示板を設置いたしました。

今後も安心できる院内環境を提供できるよう努力してまいります。

総務課

## 患者さんの声

7階で家族がお世話になり、先生はじめ、看護師さん、その他職員の皆さまには大変良くして頂き感謝しておりますが、ただ1人、助手のBさんという人に不備があります。

お風呂に入れてもらっている時には、大声で喋り、身体のこと(乳が大きいねとか)を言ったり、歌を唄ったり、その他聞くに堪えない事を言い、廊下まで聞こえます。

そして、患者がお風呂から上がると、カーテンを閉めて、通行出来ないようになるのですが、他の方は、家族が少しでも早く通れるように対応して下さり、「ごめんね」とか、「どうぞ」とか、声もかけてくれ良いのですが、その助手さんの時は、喋ってなかなかカーテンを開けてくれず、開けたと思えばムスツとして、「すみません」の言葉もありません。

その他色々嫌な事、腹立たしい事もあり

ますが、入院させてもらっている以上、こちらは弱い立場ですし、直接、苦情を言う事も出来ません。

ずっと我慢をして来ましたが、その他複数の人から、Bさんという人に嫌な思いをしたと聞いています。

この人1人のせいで、他の真面目に仕事をされている方に迷惑がかかります。

どうか1日も早く、対応して頂きますように、よろしくお願いします。

尾鷲市 63歳 女性

## 病院からの回答

申し訳ございません。  
師長及び本人に注意いたしました。  
これからも、お気づきの事がありましたら  
ご指摘下さい。

看護部

## 患者さんの声

母親が数日間、入院させていただきました。

休日での入院でしたが、救急、病棟看護師の連携が出来ていて、スムーズに入院が出来ました。また、明るい笑顔と清潔感のある身だしなみで、第一印象がとても良かったです。

入院してからは、看護師、看護補助員の「気づき」「気働き」が出来ていて、安心して入院が出来ました。

これからも、お忙しいとは思いますが、患者の立場に立った対応をお願いします。  
ありがとうございました。

尾鷲市 女性

## 病院からの回答

ありがとうございます。

患者さんが安心して、入院生活が送れるよう「気配り」「心遣い」のあるケアの提供に心掛けたいと思います。

看護部