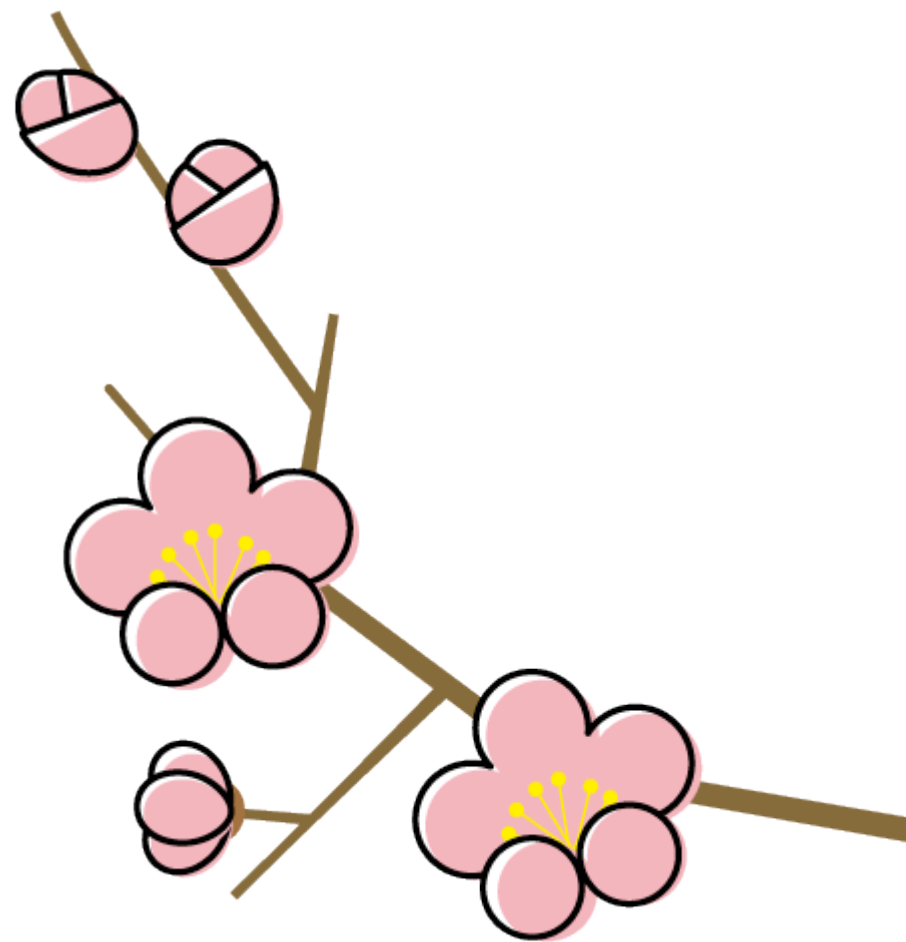


患者さんの声

泌尿器科は時間が掛かると友人に聞きました。しかし、私は佐谷先生に診察して頂きますが、丁寧で分かりやすく資料にて説明してくれます。いつまでも尾鷲総合病院にいて患者さんを助けて下さい。

(友人には良い先生ですと言っています。)

68歳 男性 2月

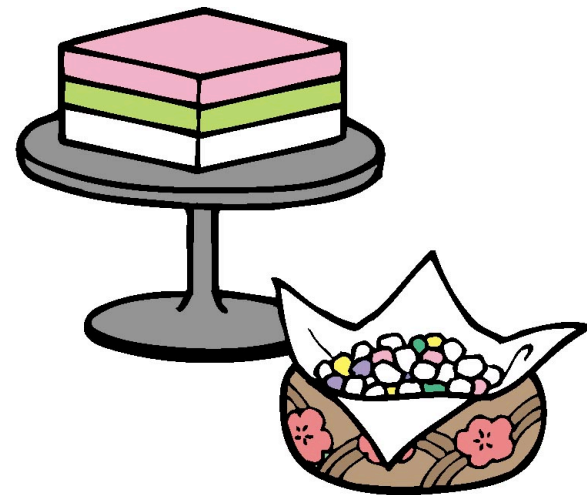


病院からの回答

泌尿器科の外来は再診も新患も1人で対応しなければならず、更に急患が入ると再診時間がかかなり遅れたりする事もしばしばあり、ご迷惑をお掛けしています。また、泌尿器科の診療には検査、処置を伴う事が多く、説明にも時間が掛かる場合があります。なるべく円滑に外来を進めていくように努めていますが、待ち時間が長くなる事もある事をご理解お願い致します。(他院からの紹介の時はなるべく地域連携室を通じて予

約を取って頂くように東紀州の医院、病院にはお願いしています。)

担当医師



患者さんの声

3階病棟に入院させてもらっている家族です。サクションをしてもらった時嫌がる本人を家族が「痰とってもらわなまたOPできひんなるで」となだめたらそのナースに「私にはそんなこと関係ないんで」と捨て台詞のように言われたそうです。それってどういう意味ですか？OPしてもらったために3階に入院してるんじゃないんですか？ナースには関係ない事なんですか？そのナースは何の為にいるんですか？側で聞いた家

族は凄く腹がたちました。そんな風にしか思っていないナースに看護して欲しくないです。名前を確認しようと思ったら名札はしてないしと。家族からその話を聞き私も腹がたちました。それだけでなくも医者がコロコロ変わり無駄な入院生活を送っているのに。遠くにいるので直接病院に出向くことができないのでこの場をかりて報告させてもらいました。名前は分かりませんが顔は覚えています。

女性 2月

病院からの回答

ご不快な思いをお掛けしまして申し訳ございません。担当部署に伝え接遇に注意するよう指導いたします。今後、こういう事がありましたら直接、師長にお伝えください。スタッフの教育の為にもその場で指導していきたいと思っております。

看護部



患者さんの声

動けない患者の食事にもっと気配りして頂きたい。配膳係さんはTV台の前に置いていくのみ。その後、テーブルもセットされず、食事をしないまま下げられてしまいました。一食一食も大切な治療のうちのひとつではないのですか？その食事がおざなりでは意味がありません。

病衣も汚さないようにエプロンもかけて頂きたい。

2月

病院からの回答

申し訳ございませんでした。配膳の者は床頭台の上に置くのみとなっております。後で、看護師又は看護補助員がセッティングに伺います。下膳してしまった事に対して事実確認は出来ませんでした。言葉かけなど配慮が無く申し訳ございませんでした。

看護部

患者さんの声

外来通院中のものです。

車椅子を自分でこいで使っているのですが、車椅子のタイヤが空回りして動かず困った。定期的に点検をしているのか。また、足を乗せる所の高さが左右違うものもあり使う時に困った。タイヤの空気入れも定期的にチェック、点検をして下さい。

70歳 男性 2月

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。定期的にチェックしていますが、古い車椅子もあり今後は新しい車椅子への入れ替えや快適に車椅子を使用して頂くための点検方法について検討していきます。

総務課

患者さんの声

2人部屋に入院していた。手術の案内だったが、隣の人がイヤホンもつけずラジオを聞いていたのでうるさくて参った。看護師さんは順に来るが入ってきてても注意せず知らん顔していた。

2日目師長に伝えたら部屋を替えてくれたがもっと患者の立場になって考えて欲しい。

77歳 男性 2月

病院からの回答

申し訳ございませんでした。お部屋については、患者さんの状況などもありご希望に添える時ばかりではありません。ご承知ください。ただ、環境への配慮も必要であり同室者への注意など師長、スタッフに申し出て下さい。

看護部

患者さんの声

おひな様かざりをわざわざ見に来てくれる方もいます。

「立派ですね」「病院で飾ってもらって心がほぐれます」と喜んでもらいました。

何人もの方が立ち止まって見ていただけます。写真を撮られる方もいます。

皆さんに大変好評です。5月の節句にも飾って頂くと嬉しいです。

女性 2月

病院からの回答

ご意見有難うございます。今後も来院される皆さんに少しでも満足頂ける病院の環境づくりについても取り組んでまいります。

総務課



患者さんの声

3月1日受診したが、もらい忘れがあると留守電にある。わざわざ熊野から払いに窓口に来たのにお詫びもなかった。3人も居たが誰も謝らなかった。銀行さんからはあった。不愉快だった。

63歳 女性 2月

病院からの回答

追加検査のご請求分等、後日請求が発生した場合、その科、部署によりご連絡させて頂いております。窓口におきましてもその都度ご理解頂いてから請求させて頂く対応をさせて頂いておりますが、不愉快を与えてしまい申し訳ありませんでした。今後も配慮した接遇を徹してまいります。

ニチイ学館

患者さんの声

トイレの便座クリーナーの事です
が、他の施設では感じないのですが、
総合病院の除菌クリーナーはアルコ
ールが強すぎる気がします。私はい
つもトイレを使う時すごくむせます。
他の施設、病院ではサラヤの除菌ク
リーナーを使っているので嫌な感じ
はしないので、ぜひこの病院もサラ
ヤを取り入れて下さい。病人にして
は強すぎます。(臭い)

56歳 女性 2月

病院からの回答

ご意見有難うございます。一度、
現在使用しています業者に問合せ検
討させていただきます。

総務課



患者さんの声

7月の始め手首の骨折で尾鷲でお世話になりました。手術が怖い私は悩みながら病院へ行きました。

担当の中川先生は「手術をしましょう」優しそうでしたがハッキリした口調でした。「手術だけはイヤ！」とってた私ですが、言えないほどの先生に「イヤ！」とは言えず「ハイ」と言っていました。

次の日車椅子に乗せられ行った先は、沢山の扉のある部屋でした。ドアがパッと開きびっくりしました。

スタッフの皆様がニコニコ笑いながら一列に並んで挨拶をして下さいました。ベッドの上では、私はすっかり手術する気になっていたようです。

クーラーがかかっている涼しく感じました。喘息で25年位通院していますので「何か足にかけて下さい」と頼みました。すぐ毛布がかけられました。それがポカポカ温かいぬくもりでした。用意されていたのですね。びっくりでした。

先生に「楽にしてあげるからね」と言われ途端に私の意識がなくなった様です……。

「アレッ」「私は今何処に居るんだ

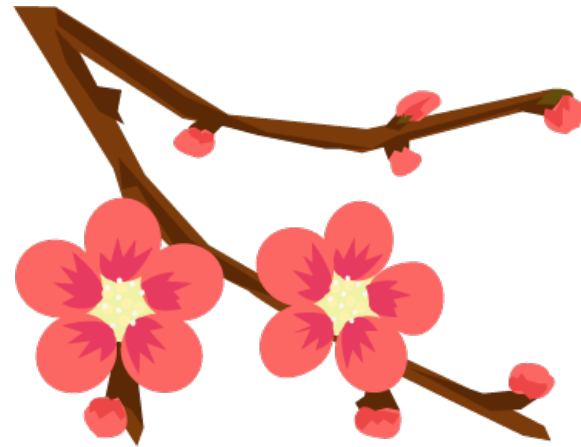
ろう」と思った時は「アッハッハー」
「ペチャクチャ」と言う声に手術が
終わった事に気づき恥ずかしいです
が「私は生きている」と思いました。
この笑い声に感動しました。今まで
にない感動でした。この感動を伝え
たいと思い一筆差し上げました。あ
りがとうございました。

2月

病院からの回答

お手紙ありがとうございました。
患者さんからの言葉が励みにもなり
ます。安心安全の医療の提供のため、
一層努力いたします。

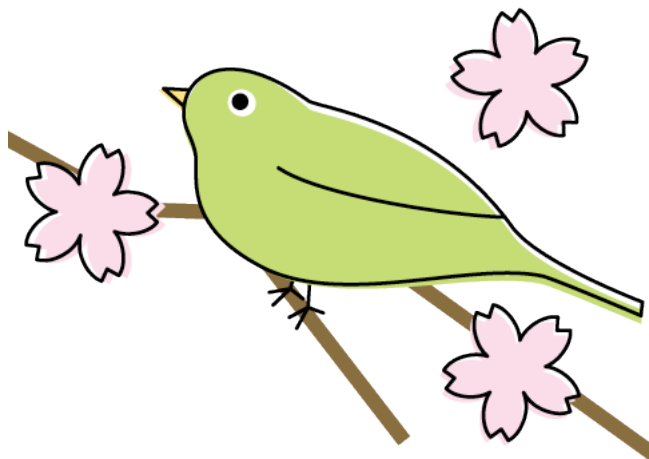
看護部



患者さんの声

先日 5 時前に支払いに来たが、窓口が前の人の方句を言いながら対応してきたので大変気分が悪かった。

50 歳 女性 2 月



病院からの回答

ご指摘頂き有難うございます。窓口のスタッフ同士の言動には十分注意を払っていきます。不愉快を与えてしまい申し訳ありませんでした。今後も配慮した接遇を徹していきます。

ニチイ学館