

## 患者さんの声

娘が、目で見えてわかる障害を持っています。医師、看護師、事務のスタッフさんは、温かい目で接してもらっており感謝しています。

ところが、清掃関係の方の見る目が冷たくて、「あれ、あれ」とビックリした表情をされるのが心に刺さります。教育をお願いします。

尾鷲市 71歳 女性

## 病院からの回答

不快な思いを与えてしまい申し訳ありません。ご意見は清掃事業者に伝え、注意、指導いたしました。

今後も患者さん、家族の方々への気配りを持った対応を心掛けてまいります。

総務課

## 患者さんの声

昨年の11月、母が6階に入院をしました。6階では皆やさしく、入院生活も安心して出来た様です。

それから7階に行きました。7階の看護師長さんには、退院後の事を相談に乗ってもらい、嫌な顔1つしないで親身になってくれました。

忙しいのにありがたかったです。本当にありがとうございました。

今回、6階、7階の看護師さんには、お世話になりました。

紀北町 60歳 女性

## 病院からの回答

ありがとうございます。

6階、7階のスタッフに伝えます。

看護部

## 患者さんの声

病室の洗面所の排水が悪い。もう少しキレイにした方がよい。

高齢者は入れ歯をしている。口の中の衛生面を考えてほしい。

うがい等は、夜、寝る前にはしてほしい。

女性

## 病院からの回答

申し訳ございません。

排水が悪い場合など、お気づきになられた時点で、看護師等に申し出て頂ければ対応させていただきます。また汚れが目立つ場合も同様にご遠慮なく申し出て下さい。

総務課

申し訳ございません。

朝のモーニングケア、口腔ケアに努めていますが、夜の口腔ケアまで行き届かないのが現状です。

ただ、申し出て頂ければ、可能な限り対応していきたいと思っておりますので、ご理解ください。

看護部

## 患者さんの声

看護師は、

- 不親切 !!
- レンタルしているのに、タオルもパジャマも毎日交換しない
- 言葉づかいが悪い
- 態度が悪い（えらそう）
- 声が大きすぎ
- 薬の管理もしていない
- 食事がまずい

最低の最低です。優しい看護師さんもいるが、年配者が特に悪い。

上記の実態を市長さんにも分かってほしい。本当に患者さんがかわいそう。

紀北町 40歳 女性

## 病院からの回答

申し訳ございません。ご不快な思いで入院生活を過ごされた事を思うと、申し訳なく残念でなりません。

レンタルしているタオル・パジャマについては、毎日の交換ではなく週2回の交換となっております。もちろん汚れた場合は、申し出ていただければ交換いたします。

薬についても、ご自身で管理できる場合は、ご自身でして頂いております。ご了承ください。詳細については分かりかねますので、お気づきの事がありましたら、病棟師長に申し出て頂ければ有難く思います。

改善できるよう努力いたします。申し訳ございませんでした。

看護部

## 患者さんの声

いつもありがとうございます。

紀北町 88歳 女性

入院時、ER、入院支援センターの方の対応がとても親切で、家族の不安も和らぎました。

すぐ地域連携室の担当の方も退院後の仕組みを説明してくれ、様々な人達からお声掛け頂き、本当に安心しました。

また、病棟の看護師さんやスタッフの方は、全員が明るくテキパキと対応頂き、本人も喜んでおりますが、家族一同、その対応に本当に感謝し、ありがたく思っています。

この地域で、これ位のスキルを保っていることは、地域の人々にとって大きな財産と思っておりますので、今後も益々のスキルアップを祈っております。

県外 家族

## 病院からの回答

ありがとうございます。

患者さん、ご家族のご意見がなにより励みになります。ありがとうございました。

看護部

## 患者さんの声

えこひいきだけはしないで下さい。  
わしら、よそ者は困ります。

熊野市

## 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。

詳細が分かりかねますので、ご意見、ご  
指摘があればご遠慮なく申し出て下さい。

看護部

## 患者さんの声

母が、約2ヵ月前に大腿骨骨折で手術&入院。本日(12日)に退院しました。

足首が動かない等の障害があり、不自由な事も多々、看護師さん達には何かとお世話を掛けたと思います。

母曰く、「皆、優しくて、良い人ばっか。」

確かに、母を見に行った時だけの少しの時間ですが、皆、親切な人ばかりで安心して帰ってきましたが、1人、名前は分かりません。

「えっ?いちいち来るのは、面倒くさいんですか?」って、対応の看護師さんがいました。名札をジロジロ見たり、名前を聞く訳にもいかないし。

リハビリの先生に「トイレ(ポータブル)の時は、看護師さんと呼ぶように」と言われていたので、呼んだら、その日その時の看護師さんは「誰か(付添いの事でしょうか?)おったら呼ばんでええのに」と、そ

の看護師さん以外の時は、「は〜い」と、私と交代してくれました。

リハビリの先生には「看護師さんと呼ぶように」との指示で、母は、それに従っただけです。私は素人です。

それだけが残念でなりません。

5階の上田師長はじめ、看護師さんやレントゲンへ連れていってくれた人、事務職員さん、リハビリの先生、本当にありがとうございました。お世話になりました。皆様に宜しくお伝え下さい。

母がお世話になった茶髪の娘より  
(メール投稿)

## 病院からの回答

申し訳ございません。

感謝して頂けたこと有難く思いますが、1人の態度が病院全体の評価になり、残念でなりません。個人名が分かれば、本人に注意、指導をいたす所ですが、それも出来ません。しかし、病棟師長に伝え、ご指摘頂いたことを自分の事と捉え、接遇に注意していくよう指導いたしました。

看護部