

## 患者さんの声

本日の小児科の受付の方の態度があまりにも面倒くさそうで、本当に嫌な感じです。

指導はきちんとされていますか？

匿名

## 病院からの回答

この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

不愉快な思いをすると治る病気も悪くして帰られる、そういう思いを無くすのも私達スタッフの業務と心得ておりますが、今回対応したスタッフには、指導が行き届いておりませんでした。対応した本人には、再度指導致しました。

今後も全てのスタッフが、笑顔で患者さんの気持ちに寄り添った業務を行えるよう日々取り組んで参ります。大変申し訳ありませんでした。

ニチイ学館

## 患者さんの声

毎度毎度スタッフの皆さんに感謝しています。

中階段の踊り場近くの手摺りがぐらぐらしている。私共は手摺りが友達と同じ位です。早く修理をお願い致します。

熊野市 男性

## 病院からの回答

至急に修理いたしました。

今後もお気づきの所がありましたら、近くのスタッフに申し付けください。

病院総務課

## 患者さんの声

採血を受けましたが、消毒綿でふき、針をさす前に、素手の指の先で血管をさわってそこに針をさしました。これは消毒になってないのではないですか？私は2回受けましたが、2回ともそのやり方です。まちがいでは？重大なインシデントでは？

匿名

## 病院からの回答

申し訳ございません。

今後、このようなことが、無いようスタッフ一同にマニュアル遵守を徹底し、安全な採血を提供できるようお約束いたします。

臨床検査部

## 患者さんの声

看護部門職員、理学作業療法士の方ありがとうございました。

とても良い対応で特に看護師さんよかったです。

理学作業療法士の方熱心にリハビリしていただき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。

患者さんからのご意見が励みになります。

これからも患者さん、ご家族の方に喜んでもらえるような対応を心がけたいと思います。

看護部

## 患者さんの声

待ち時間が長すぎる。  
Dr 効率よく診察できないですか？

匿名

## 病院からの回答

泌尿器科外来は初診、再診と一人の医師  
で対応しています。  
診察の内容によっては、時間のかかる処置  
もあるため、医師をはじめ看護師も効率よ  
く診察できるよう努力しています。  
ご理解ください。

医師

## 患者さんの声

車イスで来る人が多いが、内科の待合はせまい。  
イスをとりのぞいて車イス専用スペースを広げてほしい。

熊野市 男性

## 病院からの回答

ご意見ありがとうございました。  
今後検討させていただきます。

病院総務課

## 患者さんの声

皮膚科を受診したのですが、先生の言い方とかにすごく不快になりました。説明もあまりなく、その部位も見ず、終わろうとしたので、「診察しなくていいのですか？」と聞いたら「見せるならはじめに見せてくれないと・・・」とか言われたので「それは先生が言ってこちらも見せるんじゃないですか？」「普通見ますよね」と言ったら「じゃー見ましようか」と言って見てくれた状態でした。こちらから、質問してはじめて答えてくれるって感じで不快でした。

尾鷲市 男性

## 病院からの回答

「診察の態度（言い方）が不快だ」

「説明があまりなく、患部もあまり診てくれない」等でお叱りの件ですが、初診時や、皮疹が重篤そうである場合であれば、必ず、「一番悪いところを見せてください」といって、診察を開始しております。

再診の患者の場合

「一過性の皮膚疾患（接触性皮膚炎、急性湿疹、虫刺性皮膚炎、帯状疱疹等）で前回診療時に皮疹の軽快傾向が確認されているときなどや、患部が、胸部、陰部～臀部等などのデリケートゾーンで良くなってきたと申告された場合、患部を確認しないで診察を終えることは良くあります。

申し訳ありませんが、今回も数日前の診察で皮疹の改善が確認されており、患部を診ずに診察を終えようとしたものと思わ

れます。

それで、「患部を診なくてもいいのですか」と問われたとき、「診なくても大丈夫です」と返答し、気分を害してしまったのではないかと思います。

今回は、不快な気持ちにさせて大変申し訳ありませんでした。

そのように感じられたならば、当方の不徳のいたすところです。

今後、注意して診察に当たらせていただきます。

医師



## 患者さんの声

3階に入院しお世話になった患者家族の者です。

入院中看護師等の態度や発言に家族皆で苦しみ憤りを覚えました。

勿論、優しく丁寧に対応して下さる看護師さんは殆どの方です。特に若い看護師さんは患者の様子を尋ねても嫌な顔ひとつせず丁寧に説明してくれました。

しかし、3月末迄3階にみえた看護師はお見舞いに行くのが迷惑なのか様子を聞かれるのが不愉快なのか、発言・対応に家族は大変心を痛めました。他の病院があるなら直ぐにでも転院させたいと思うほどでした。

質問しても「私は専門家ではないから聞かれてもわからない。」とのこと、私たち患者家族は誰を頼りにすればいいのでし

ょうか。まだまだ書きたいことはありますが、愚痴を言いたい訳ではありません。私たちのように苦しんでいる患者家族が減ること無くなることを願って書いております。

その他の方も数名、こちらが挨拶をしても素通りし、水枕をしているから熱があるのでしょいか？と尋ねても36℃ぐらいだと答え、私は担当じゃないからと・・・36℃で水枕？と思い他の看護師さんに尋ねると、パソコンで確認してくれて昨日から37.8℃の熱がありましたが、今朝は37℃まで下がっていますよと教えてくれました。この違いはなんでしょう。お忙しいのはわかりますがあまりにもと思ってしまいました。

そして、残念なことは今迄も私のような声がアンケートに書かれているのに話し合いました。改善いたします。注意いたし

ましたと病院からの返事があるのに、現在も改善されていない現状があるというのは病院としても、もっとしっかり対応し尾鷲総合病院がより良い病院になるよう、このような声が完全に無くなる様に努めていただきたいと思っております。

最初にも書かせていただきましたが、殆どの方が素晴らしい看護師さんです。一部の方のこのような対応が、日々頑張ってお仕事されている全てのことを消してしまっているように思います。

4月からみえた3階の師長さんは患者家族の声にも熱心に耳を傾け、丁寧に分かり易く説明してくれて、今後の対応なども家族がしっかい考えることが出来ました。

毎日の多忙な業務で疲れていることもあると思います。しかし、入院している患者本人も、患者家族も辛く悩み苦しんでいることを忘れないで下さい。

尾鷲総合病院しかないから行くのでは

なく、尾鷲総合病院が良い病院だから診てもらいたい、入院するならここしかないと思える病院になることを願っております。

尾鷲市 女性

## 病院からの回答

申し訳ございません。

数名の心のない対応で、ご不快な思いをされたことにこちらとしても残念に思います。

貴重なご意見を真摯に受けとめ患者さん家族の方に寄り添える対応に心がけたいと思います。

看護部