

## 患者さんの声

採血がとても下手で、失敗がつづき付添いの方も本人も不安をつのらせました。前にした人も同じでした。

結局、他の人に、SOSをして一発ですみました。

血管細いから痛いねとか言われると余計不安になるので、言わないでほしい。

結局は、技術の問題だろうと思います。

むずかしいとは思いますが、上手な人にあたると幸せです。担当を変えてもらった方が患者にはよいかと思います。

尾鷲市 女性

## 病院からの回答

不安な思いをさせて大変申し訳ありませんでした。

採血室では2回失敗したら、担当者が交代するマニュアルがありますが、1回目の失敗で、不安な気持ちが強ければ、遠慮なく担当者を交代するようおっしゃって下さい。

外来採血を全面的に臨床検査技師が行うようになってから3年経ちますが、まだまだ未熟な部分もあります。

技術の向上に努力したいと思います。

臨床検査部

## 患者さんの声

数十年ぶりの入院でしたが、とても良く接して頂き各階の病棟内、病室もきれいで安心して、過ごさせて頂きました。

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。

看護部

## 患者さんの声

熱中症の為、3Fに緊急入院。

中芝師長の優しさ、思いやり、患者一人一人への言葉掛け、師長さんが3F全員の看護師さんをまとめ患者の為、嫌な顔しないで働く姿に、頭が下がり尊敬しました。

この3Fに入院でき、本当に幸せでした。

師長さん始め、看護師さん本当に本当にありがとうございました。

尾鷲市 男性

## 病院からの回答

ありがとうございます。

早速3F師長はじめスタッフに伝えます。

今後も患者さんが安心して入院生活を送れますよう、努力いたします。

看護部

## 患者さんの声

皆様によくしていただいたので、本当にうれしかったです。

紀北町 男性

## 病院からの回答

ありがとうございます。

看護部

## 患者さんの声

310号室のベランダの排水溝が、ゴミでつまりゴミが盛り上がっています。雨になると30cm位の水になります。対策をお願いします。

尾鷲市 女性

## 病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。  
3Fのベランダを回り排水溝のヘドロや枯葉など取り除きました。  
雨が降ったら水の流れを確認します。

病院総務課 施設管理係

## 患者さんの声

掃除関係

もう少し、ていねいに・・・

掃除した後もゴミがたくさん残っています。(全員がそうではありませんが)  
時間的には30秒位です。

尾鷲市 女性

## 病院からの回答

弊社従業員が作業を行った後の作業確認を怠ってしまい、作業に漏れが出てしまいました。

弊社従業員の確認不足と、一連の作業指導する弊社の管理監督不行き届きという結論に達しました。

従業員に作業時の確認及び仕事に対する注意事項指導いたしました。

以後、清掃技術向上講習等の従業員教育をしっかりと行い、皆様に快く思ってもらえるような対応を行ってまいります。

今後はこのような事が無いように、十分注意を払ってまいります。

大変ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。

三重コニックス

## 患者さんの声

脳梗塞で入院した際に、左手が動かないので、食事の配膳をしている方に、ベッドのテーブルをセットし、その上に置いてくれるよう頼んだが、ナースコールで看護師さんと呼んでと言われた。

左手が動かないのでお願しているのにきちんとした対応してほしい。

匿名

## 病院からの回答

申し訳ございません。

配膳業務を行っている職員は、委託業者の職員で食事のセッティングまで業務になっておりません。

患者さん対応に関して「ナースコールをして看護師を呼んで下さい」という対応になってしまいます。ご理解下さい。

入院されたばかりで、看護師側も患者さんの状況の把握ができていなかったと思われまます。

看護師、看護補助員が入院中のサポートをさせていただきますが、お待たせする場合もあることをご承知下さい。

看護部

## 患者さんの声

入院中、回診が1週間に1回であった。  
もっと回診すべきではないのか。

匿名

## 病院からの回答

現在、医師、病棟スタッフ、リハビリスタッフ全体での病棟回診を週1度行っております。回診は患者さんそれぞれの運動機能の確認などが中心になるため長時間を要し、通常より外来業務の開始時間を繰り下げて行なっております。

またこれを補う形で毎朝、ナース、リハビリスタッフも含め、カンファレンスを実施し、治療方針などの意見交換を行っております。

現在、常勤整形外科医2名で、通常業務（週あたり平均で外来患者約400人、手術9-10例）および救急対応などを行っております。また、医師1人あたり15-20人の入院患者を担当しておりますが、患者さんの症状に応じて必要時には、週に複数回の回診を実施しておりますので、ご理解をお願いします。

医師

## 患者さんの声

先日、夜間救急でお世話になった家族のものです。

そのときの、看護師の対応が非常に悪かったです。

ため口に上から目線、私たちはあなたの友達ではありません！

家族の具合が悪いから病院にきておるのです！

非常に不愉快な思いをいたしました！

教育はどうなっているのでしょうか！

匿名

## 病院からの回答

不愉快な思いをさせて申し訳ありません。

本人を呼び出し注意しました。

今後、このような事がないよう接遇強化に努めていきたいと思えます。

看護部

## 患者さんの声

昨日（7/25）私の妻がS状結腸癌摘出手術をうけ無事済ませて頂き感謝申し上げます。

手術前の先生の説明も丁寧にして頂き、経験の無い我々にも納得と不安の払拭に役立ち良かったと思っております。

手術後の説明も簡潔且つ素人の私達にもよく判るようにお話し頂き有難かったです。

この種の手術に関して一つだけお願いしたい点を下記します。

手術前のお話で所要時間としては、4～5時間程度とお聞きしておりました手前順調に行ったら4時間位遅くとも5時間位で済むであろうとまことに勝手？に考えておりました。午前、5時間を経過しても、終わった様子が無くその後は10分刻み位にもうそろそろだと心に言いながも、じり

じりしながら待つ時間の長いこと！遅れの原因が判らないため悪い不安が募ってしまう状態におちいり、ついに詰所の看護師さんに問い詰めてしまう始末で情けない話ですが、待っている家族の心境は多かれ少なかれ似たようなものではないかと思われます。

そこで、むずかしい点があるだろうとは思われますが、時間が延長されている理由について簡単な説明が頂ければどれ程有難いことかと思う次第です。

どうか御検討頂ける余地が無いものかと切に提案させて頂く次第です。

尾鷲市 男性

## 病院からの回答

ご心配をおかけしました。

手術の予定時間は、あくまでも予定であり、実際に手術を行ってみて、患者さんの状態により長くなることも短くなることもあります。しかし、待っておられるご家族の方のご心配な気持ちを考えると配慮が足りなかったと思います。詳しい事情は手術室でないとわからないとしても、ご家族さんへの声かけを忘れないよう心がけたいと思います。

看護部