

## 患者さんの声

3F に入院している A さん便でシーツ、ねまきをよごしました。仕方ないと思います。患者に怒りまくり、便もちゃんとふいてあげず、あらっぽくあつかい、本人の上着をほったりしました。看護師の B さんです。患者に対してひどくきつくあらくあたります。あとで、オムツしなおしました。便がたくさんついているから。

C 看護師、呼んでいるのにちゃんと処置をしない。

女性

## 病院からの回答

申し訳ございません。

ご指摘のあった看護師には、注意、指導いたします。

職員の接遇については、毎年接遇研修を行っていますが、日頃の行いが大切です。言葉使い、態度を改めて、患者さんだけでなく、ご家族、面会の方に対しても、心ある接遇ができるよう再度指導していきます。

看護部

## 患者さんの声

イシブチの横の駐車場の車の線がわかりにくい、車イスの所もわかりにくい。

匿名

## 病院からの回答

申し訳ございません。  
車の止まっていない時を見て、今月中に線をぬり直します。  
今後も、お気づきの点がございましたら、お聞かせください

病院総務課 施設管理係

## 患者さんの声

A 看護師さん、言葉がきつい。B 看護師さん、言葉がきつい、あらっぽい。二人とも、もう少しだれにたいしてもおだやかになってほしい。

お茶がほしいと患者が言えば、飲ませてよい人なら、あげても良いと思う。

何でまでへんのかと言う。患者に、言葉きつくあたる。助手が変わりに入れた時など人は見ている。かっこわるいし、患者はかわいそう。きつくあたられて、やさしくして上げてほしいと思いました

家族はのぞんでないのに、仕事から、いうべき言葉とちがう、ざんこくやと思いました。父親でも母親でもだれでも、人が亡くなる、どんなにつらいことか、どんなに悲しくて、さみしいか、もう少しみなおしをして考えをかえてほしいです。発言に気をつけてほしいです。だれが聞いているか、

わからないのに、家族はいやな思いをするでしょう。

どの階にしても、自然といくのは、仕方ない。薬でいくにしても、発言するべきとちがう、ありえないよ。

匿名

## 病院からの回答

申し訳ございません。  
ご指摘のあった看護師には、本人を呼び注意、指導いたします。  
また、患者さんに信頼され、いつでも安心してかかっていただけるよう接遇を強化してまいります。

看護部

## 患者さんの声

21日（木）祭日の午前6時30分頃、救急で総合病院へ行った者ですが、その時の対応の仕方に大変不愉快な思いをして、帰って来ましたのです。

6時30分頃に行った時の看護師さんの対応は大変良かったのですが、あれは、10時頃だったと思いますが、交代されたのかも？忙しいのは良くわかりますが、点滴が40分、30分位経っていたので、トイレに行きたくなりまして、声をかけたのですが、聞こえなかったのかどうか？3回声がけしてやっと来てくれまして連れて行ってくれました。用を足したら、知らせて下さいと言われましたので、これ又3回ノックしたのですがきてくれず、痛い体にムチ打って一人でベットまで行きましたけど、一言の声掛けもなく、私のベットの方には、背を向けた状態で何かをされていたようで

した。

私が点滴はまだ1時間位かかりますかと尋ねると、もうそんなにかかりませんが、もしあれだったら、はずしてもよいですけどと言われましたので、はずしてもらって帰って来ました。

その晩は痛くてお風呂に、はいれなかったもので、次の日にはいる時に気づいて、同封の物が3カ所に付いていたのです。体は赤くかぶれたようでした。

看護師さんの忙しいのはよくわかります。身内に看護師をやっている者がいますもので、人を見てするのかどうかわかりませんが？大変不愉快な思いをして帰ってきましたのです。

看護師さんの指導をもっと徹底して欲しいものです。相手は病人ですよ、痛くてたまらず辛抱しているのですから、もう少し

優しく対応してもらえよう願いたいものです。知らんぷりされたのには、悲しくなりました。

匿名

## 病院からの回答

申し訳ございません。  
配慮が足りなかったと思います。  
心電図モニターの電極（3つ）についても必ずはずすとなっておりますが、決められた事が守られていませんでした。  
今後担当者を決め患者さんが安心、安全に治療が受けられますよう責任をもって対応していきたいと思えます。

看護部