

患者さんの声

4FのAさんと言う看護助手さん。いつもろうかをウロウロ行ったり来たりしています。私は大部屋でしたが、用もないのに入って来てずーっとしゃべりっぱなし。体をふくのも遅いし、カーテン開けっぱなしで、大声でずーっとしゃべる、風邪を引きます。他の個室の人も言っていました、ドアを閉めて喋りっぱなしだそうです。さぼる事しか考えていないように見えます。他の助手さんは、いつも忙しく走り回っています。これって変じゃないですか？
こんな人を入院の係にするのはまちがいですし、なんと言っても生命にかかわる仕事ですから。
何か大ごとが起こってからではとり返しがつかないと思います。

尾鷲市女性

病院からの回答

申し訳ございません。
ご指摘ありがとうございます。
本人を呼び直接勤務態度、接遇も含め、あらためるよう注意指導しました。
今後何かお気付きの点がありましたら、ご指摘いただきたいと思います

看護部

患者さんの声

咳が、3ヶ月も続いている人がいますが
どうなんでしょうか？
体温等も毎日測定しているのでしょうか？
確認して下さい。

匿名

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。
新型コロナウイルス感染が流行している
状況の中、透析センターでは、来院前の体
温測定や透析センター入室前の体温測定
を実施し、水際での感染拡大予防に努めて
います。発熱に限らず、せきや息苦しきな
ど、自覚症状があれば申し出て下さい。
ご協力お願いします。

透析センター

患者さんの声

以前処方してもらった外用薬が合わないのか症状が悪くなってきたので、皮膚科を受診しました。診察中は全然患部を見ることもなく、新しく出た内服薬のことを尋ねても全然説明をしてくれず、しまいには診察中なのにも関わらず、大声を出されてしまいました。私は心療的なものもあり、大声を出されるのは怖くて仕方ありません。

外用薬については、他院にて出してもらった経験もあり、あまり塗りすぎてはいけないのだと思い、塗りすぎないように心がけていました。

そのことも先生にお伝えしましたが、その先生を批判するばかりでした。

それだけ他の先生を、批判される時間があるのであれば、もっと自分の聞きたい薬のことも、丁寧に教えてくれれば良いのにと

感じました。

確かに腕は良いとは噂で耳にしますが、もっと接遇や説明の面においても、患者さんに親身になってもらいたいと強く思います。

尾鷲市女性

病院からの回答

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。

たしかに当科では、全身をくまなく診察をすることは少ないかと思えます。症状に応じて患者さんが、必要十分だと感じられるよう、なるべく広範囲を見るようにします。

また、薬の説明不足ですが、繰り返し説明を求められても、穏やかに対応していきます。

外用については、基本的には再診時まで、ほぼ全量を外用していただき、その効果を次回診察時に判断し、増減量、強弱化、変更、休止等を決めています。が、「薬を自己判断で休止したり、ほとんど使用せずに効果がない、悪くなった。」と言われる患者さんがいます。このような時にも丁寧に薬の説明を行って診察をします。

今後は、接遇にも注意し診察に当たらせていただきます。

担当医

患者さんの声

エレベーターの押しボタンが、いつみても汚いです。新型コロナウイルスが騒がれている今、不特定多数の人がさわるのに、特に1番きれいにしたいです。ちゃんと掃除はしているのでしょうか？
気持ち悪くてさわりたいありません。

尾鷲市女性

病院からの回答

患者さんのご不快を拝察しますに弁解の言葉もございません。申し訳ございません。
今後は、患者さんのお言葉を貴重な教訓とさせていただきスタッフ一同、清掃手順を再確認し、巡回清掃の回数を増やし、エレベーターのみならず手摺等の消毒拭きをし、皆様が快適に過ごされる環境づくりに励んでまいります。重ねて深く陳謝いたします。

共同ビルサービス

*エレベーターの押ボタン等を「除菌クロス」で清掃しているため白くなっている場合があります。ご了承ください。

医療安全管理部

患者さんの声

入院の大きなエレベーターのボタン。とにかくいつ見ても汚いです。そうじの人は、床ばかり拭いてこういう細かい所は拭かないんですね。
色々な人が押す場所ですから、1番きれいにしてほしいです。

尾鷲市女性

病院からの回答

患者さんのご不快を拝察しますに弁解の言葉もございません。申し訳ございません。
今後は、患者さんのお言葉を貴重な教訓とさせていただきますスタッフ一同、清掃手順を再確認し、巡回清掃の回数を増やし、エレベーターのみならず手摺等の消毒拭きをし、皆様が快適に過ごされる環境づくりに励んでまいります。重ねて深く陳謝いたします。

共同ビルサービス

*エレベーターの押ボタン等を「除菌クロス」で清掃しているため白くなっている場合があります。ご了承ください。

医療安全管理部

患者さんの声

令和元年4月19日～6月10日まで入院したとき看護師対応がものすごくよかったです。
令和2年4月13日～入院したけど看護師対応悪い。心配りなし。

紀北町男性

病院からの回答

申し訳ございません。
注意、指導するうえにおいても、具体的な内容について、ご指摘いただければ有難く思います。
今後、安心安全に入院生活を送れるよう心配り、心配りに注意していきたいと思います。

看護部

患者さんの声

懸命な仕事ぶりを見せて戴き有難うございました。優しい心を味わいました。

認知症の方々の接し方も優しく大変な勤務だあーと感心致しました。

リハビリも毎日素晴らしい体のケアをととても良くして戴き有難う。理学療法士さん有難う。

7F身体障害者トイレは、水圧が悪く流れも悪いです。部屋の同じ7Fでも水圧が良いのになあー！です。

思いもよらず牧野先生が回診して下さり嬉しく涙でした。写真まで撮らせて戴き最高でした。

尾鷲市女性

病院からの回答

ありがとうございます。

7階スタッフ及びリハビリのスタッフにも伝えます。

また、7F身障者トイレを確認したところ、確かに水圧が弱くなっていました。水圧を上げる為に、加圧ポンプの取付を検討します。

看護部
施設管理係

患者さんの声

泌尿器科の医師（部長？）について

①滑舌が悪くて何を言っているのかわかりません。ゆっくり話すなり、紙に書くなり、患者にきちんと伝わるようにするべきだと思います。

②説明の仕方を勉強するべきです。

話し方ひとつで変わります。

他の科で病気の告知を受けた時より、この医師の発言に傷つきました。

検査履歴は西暦できちんと計算してください。今の病状・治療法をきちんと説明できるように勉強してください。

「検査をしても高齢だから手術対象外なので」と切り捨てるのではなく（後に他の病院では手術をしていることがわかりました）対象外なら、薬物治療など他の治療方法はあるはずです。その説明もなく「対象外だから」と連呼するだけでは、

「あなたはもう無理です」といわれているみたいで患者はどうしていいのか途方に暮れるのみです。

この科にはこの医師しかいないのです。なかなか遠くの病院まで行くことができないので、患者が医師を選択できないのです。他の科には、いい医師がいたのでなんとか気持ちは救われましたが、地方で安心して暮らせるように切に願います。

匿名

病院からの回答

この度は、不快な思いをお掛けし申し訳
ございませんでした。

医師としては、患者さんの病状・治療方針
の説明責任があり、理解できるように説明
を心がけておりますが、この度の件のよう
に伝わらず、説明の仕方にも疑問を持たれ
たことには大変申し訳ありませんでした。
今後は、理解できるように説明には十分に
注意いたします。

また、説明が分からないところがございま
したら、遠慮せずに聞きなおしていただき
ましても構いません。看護師に聞いて頂い
ても構いませんのでよろしくお願いいた
します。

患者さんのご協力もお願いいたします。

担当医

患者さんの声

◎足攣り用ホットタオル使用禁止について

私は、透析患者で透析中によく足が攣り、ここ数カ月激痛におびえながら又、激痛に耐えながら毎回過ごしています。薬（漢方）を飲んででも効かず、薬（エルカルチン）を注入しても、透析中はよくても帰宅後、就寝中に足が攣って寝られない。又、インターネット等で調べて、いろいろな事を試すも効果がありません。以前、用意して頂いていたホットタオルは足が攣っても収まりが早く、又攣りそうな時点で使用すると、攣らずに済むという非常に効果が高いものでした。何故ホットタオル禁止になったのでしょうか？聞くところによると、ホットタオルを使用し、ヤケドをした方がみえたみたいですが・・・。
その対策としたら極端すぎませんか？生

命に関わる事だったのでしょうか？

原因の詳細はわかりませんが、熱ければ払いのけたり、外したりしたらよいし、又その行為ができない方へは、例えばヤケドしない温度のタオル（例：おしぼり用の蒸し器、温度設定ができる蒸し器等）を使用したり、保護用のタオルより高熱タオルがはみ出してしまうという事であれば、はみ出ない専用カバーを使用したりと対策はいろいろとでてくるはずです。

私以外の透析患者さんも、透析中の足攣りに悩んでいる方が、たくさんおられると思います。十分な対策をとった上で、ホットタオルの使用を＜許可＞して頂けないでしょうか。他の透析患者さんも大変喜んでくれると思います。

宜しく検討・返答をお願い致します。

尾鷲市男性

病院からの回答

ご指摘ありがとうございます。

ホットタオルの使用により火傷をおった方が見えたのは事実です。現在では、安全性、持続性を考えて電気アンカーの使用をすすめています。

スタッフにご相談ください。

患者さんの声

売店で買い物していたら、清掃の方かな？ピンク色のうすい長そで着ていました。頭にサングラス（めがね）をかけていました。見ていて、いきがっている様で（カッコ付け）少しながら不快な思いを受けました。

売店の方と、声高らかに話していましたが病人も居るので気をつけてほしいです。気分が悪いです。おしゃれでもしているのかな？と行ってしまいます。少し、控え目にしたらどうでしょうか。一緒に来ていた友人も同じように感じたそうです。別々に書くのも何なので、一枚に書かさせて頂きました。清掃の方には、少し注意をした方がよいのではと思ひまして書きました。

尾鷲市女性

病院からの回答

患者さんのご不快を拝察しますに弁解の言葉もございません。申し訳ございません。

今後は、患者さんのお言葉を貴重な教訓とさせていただきスタッフ一同、接客マナー再教育を徹底し、快適に過ごされる環境づくりに励んでまいります。またサングラスを頭の上に乗せているとの指摘は、花粉アレルギーのためにサングラスを着用していたとのことで、今後外すときは、首にかけるように指導いたしました。重ねて深く陳謝いたします。

共同ビルサービス