# <患者さまの声 2023 年 4 月~10 月>

## 【外来に関するご意見】

●眼科 今迄黙って来ましたが、・・・・ 患者さんの診察は順番にお願いしたいです。 特別に自分だけ早くとは思っておりませんが 看護師様 〈回答〉

大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

診察は基本予約の順番でお呼びしております。

しかし、患者さまの診察処置などの内容により順番が前後する場合もございます。 今後はきちんとその内容を掲示させて頂き、ご理解ご協力をお願いしたいと思います。 ご不明な点がありましたらその都度スタッフにお声がけください。

# 【外来受付事務に関するご意見】

●受付にいるある職員の態度が悪い。言い方むかつく 何度もいやな思いしている やめさせてほしい 〈回答〉

大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

当該職員への接遇指導を行いました。今後はこのような思いをおかけすることが無い よう職員の注意喚起を行い、患者さまに安心していただける接遇を心掛けてまいります。

●入院中父が大変お世話になりました。

看護師さんが少なくて声をかけるのに気をつかいました。 救急車できたとき、受付の人に声をかけて無視されました。 何度か呼んだらすごく嫌な対応をされました 今でも思い出すと腹が立ちます。

〈回答〉

配慮が足りず不安な思い、また不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 当該職員への接遇指導を行いました。今後はこのような思いをおかけすることが無い よう職員の注意喚起を行い、患者さまに安心していただける接遇を心掛けてまいります。

●いつもお世話になっており、病院のスタッフの方々へは何の不満もありません。 が、会計担当のある職員が私の事を嫌いなのか会計の担当になるといつもきつい口調で 対応され、領収書や予約票、駐車券などをお願いすると無言で渡してきます。この職員の 会計にあたるととても嫌な気分で帰宅し、具合が悪くなってしまいます。他の方へも同じ なのでしょうか? 会計、受付などに居てほしくないです。 〈回答〉

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

当該職員への接遇指導を行いました。今後はこのような思いをおかけすることが無い よう職員の注意喚起を行い、患者さまに安心していただける接遇を心掛けてまいります。

●5/10 受付の対応が悪かった。具合が悪くて来ているのに、つんけんした態度でイラッとしました。逆に寄り添う感じができないのか』と思いました。他の方は良かっただけに最悪

〈回答〉

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

当該職員への接遇指導を行いました。今後はこのような思いをおかけすることが無い よう職員の注意喚起を行い、患者さまに安心していただける接遇を心掛けてまいります。

●受付窓口の職員の態度が良くなかった。

柱に 5,6 人と待たせ、立たせ、予約時間 15 分前にもかかわらず、受付時間したのが 予約時間になった。10 分以上またされたと言うことだ。しかも、イライラしている中での イライラ返しをされ 1 言 1 言文句をいわれる言い方で返してきたので。

1人だけでなく2人の体制でやってほしい

どこも態度が悪いイメージがある。もちろん良い人もいるが。

〈回答〉

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

当該職員への接遇指導を行いました。今後はこのような思いをおかけすることが無いよう職員の注意喚起を行い、患者さまに安心していただける接遇を心掛けてまいります。

## 【医師に関するご意見】

時間が掛かると思った。

●私は眼科 4:00 予約でした。3 時 20 分頃眼科に行きました。

私の番 5 時 30 分になっていたでしょう。呼ばれて医師に採血結果どうなったんでしょうかと聞くと、前に言った訳だと言われました。私は聞いていません。医師はだまっていました。時間 5 時 30 分になりました。医師は忙しいと言って私の話を聞いてくれませんでした。私はとも不安でした。医師は 5 時 30 分回ったので早く帰りたいと思ったんでしょうね。私、1人しかいませんでした。

他の医師は、とても良く話しを聞いていだきました。

医者は最後まで気をぬかず見るのが医師の役目だと思います。

とにかく態度が非常に悪い。良く注意をしてほしいです。

〈回答〉

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

診療時間に関わらず、診療に関する十分な説明責任を果たすよう担当医には依頼しました。

## ●8月私は手術をしました

無事に成功したのですが、南館に移されてから私はあまり眠れず、先生に言った言葉が気にいらなかったのか、主治医からまだ動けない私を退院させるといわれ、傷つきました。家に帰っても座る事も立つ事もできない私に退院させると言いわれ心外です。

### 〈回答〉

説明が足りず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

南館への転床の目的や退院までの期間など患者さまの状況に応じて他職種と話し合い対応しています。今後も、患者さまのお気持ちに寄り添い、分かりやすく丁寧な説明が行えるよう努めます。

## 【入院・病棟に関するご意見】

●ベッドの柵が動いてこわいです。

#### 〈回答〉

不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

ベッド柵を確認すると、破損がなくても揺れが生じる状態でした。

差し込み式になっているので多少の余裕が生じてしまいます。

外れる事はありませんが、揺れが心配な時にはベルトで固定することも可能なので、 スタッフに遠慮なくお声掛けください。

●両手首を折って使えなくなり口の中が、(カビがはえて真黒になりました。食べる事が出来なくなり一週間も、分らなくなって、手が使えない時は、もっと気を使って下さい。(カビに注意)

#### 〈回答〉

不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

お一人おひとりの患者さまがご自身で出来る事、お手伝いが必要な事をきちんと 確認し、対応出来るよう病棟内で話し合いを行いました。

また、服用されているお薬の中には舌が黒くなるものもございますので、 ご心配な時には看護師にお声がけください。

●看ご師さんは、皆、親切に対応してくれるのだけれど、東 3F の看護師さんの中には 2 人ほど頼んでも、『自分でやってくれ』と言う看護師がいます。 〈回答〉 スタッフの不適切な言葉がけで、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 患者さまの立場に立ち、お声がけ出来るよう指導します。

●いつもお世話になっております。感謝しております。やさしい看護師さんもいれば、 今朝の様なつっけんどんの人も。私だって患者さんです。新しい患者に気配ってたのしょ うが、もっと口の聞き方に注意して欲しいと思いました。あともう少しで退院ですか悲し くなりました。No.525 に朝 9:40 分頃居た看護師さんです。

〈回答〉

大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

当該スタッフには直接指導いたしました。

医療サービス従事者としての接遇マナーの改善のための研修参加や病棟内での指導を 強化いたします。

●いつもこん切に、細心の注意と専門性をもって対応していただき感謝しております。 今日は2日(日)、16:00少し前、部屋の周囲、廊下であまりに声高にテンション高く (と私には感じられました)言葉を交わす声が聞こえました。

日曜日なので、業者さんたち(工事関係の)かなと思ったのですが、着衣から医療関係者と分かりました。もしかして、日曜日なので、解放感からそのようになってしまうこともあるかも知れませんが、ここは病院。患者には、土日もウィークデーもありません。常に場所を弁えて頂きたいと思いました。乱筆になり申し訳ありません。

〈回答〉

大変不快な思いをさせていまい、申し訳ありませんでした。

患者さまに安心快適な療養環境を提供するために、私たちが出来る事を現場職員で話し合い、勤務中の私語は禁止とし、会話のトーンにも注意を払う様、一人一人の意識を高め対応させて頂きます。

●外部との連絡が思うように出来ないのが心のこりです

携帯 \*\*等\*\*\*身内から\*\*\*\*

娘と連絡が思う様につながらないので 弟\*\*\*\*\*\* ナースコールにすぐ応えられない場合がある。

家族との連絡が中々つかないので困る。

在宅時\*\* \*\*\*\*\*大体休み

平日は PM11 時以降ならいる

緊急の場合、義弟の\*\*\*\*\*\*

〈回答〉

大変不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

ナースコールにすぐ対応できない場合は、他の職員に対応してもらうよう協力を求め対応 して行きます。

携帯電話については、病室での通話はご遠慮いただいておりますがディルームでの通話可能です。

ご自身で移動できない場合はスタッフがお手伝いいたします。

こちらからもお声がけできるように職員に指導してまいります。

ご不便をおかけし、申し訳ありません。

院内のWi-Fi 設置については、療養環境を考え予定はありませんが、docomo、a u の電波 状況について確認を行っています。

●コロナの5類移行にともない、面会は従前通り制限されている。

当病院のナースセンターは雑談に笑が多すぎる気がする。特に男子看護師のモラルは問われるべきである。

入院患者の心は孤独感にやり切れない面もあるし、高齢者も多く若い看護師はこの点、特に男性は、広い意味での看護という意味で大声での談笑は謹んで貰いたい \*\*ではありません。

## 〈回答〉

患者さまの療養環境を整える必要がある医療従事者として、職員一人ひとり自らから行動を振り返り、原則勤務中の雑談私語は禁止と指導しました。

チームとしてお互い注意喚起できるよう管理者が指導していきます。

●看護師さん他概ね素敵な働きぶりで感心しました。ありがとうございます。

が、お一方。常に忙しいアピールで荒い呼吸を繰り返し、忙しくて時間がないから、他に 行ってる間包帯巻いておけ!と術後間もない患者に指示。

パルスオキシメーターも挟んどけ!と言う始末。言葉遣いも独特すぎて 癇に障りました。他にこんな方いないのでとても目立ってしまい残念でした。

## 〈回答〉

大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。

医療サービス提供者として、患者さまへの接遇指導を再度徹底していきます。

個別に面接し、改善に努めます。

# 【お褒めの言葉】

●大腸ポリープの切除が、コロナで入院がのびのびになり心配でした。

看護師さんたちは、小さなことにも配慮が行き届き事前説明がありとても好感がもてま

した。ボキャブラリーが豊富ですばらしかった。

栄養師さんへ、何回か食事のお礼を書いたら、突然部屋に来てくれました。ビックリやら照れるやらでしたが、良い思い出になりました。

皆さんありがとうございました。ご活躍を祈っています。

- ●東3階病棟 クラークさん、看護師さん、皆様すれ違い様に挨拶して下さった。 特にある看護師の声の掛け方が素敵で、カーテン越しに他の患者様への方々に話している 内容が自然でステージの高い気配りでした。もう一人の看護師も、弾性ストッキングの跡が ないか、傷がないか、足の動脈チェックなど病態と患者を看てくれているなと思いました。
- ●医師各位に大変お世話になりました。また看護師の皆様は全員が親切でお優しく手のかかる患者さんにも怒ることなく、丁寧にお声がけをしておられて感服いたしました。 他スタッフの皆様にも大変良くしていただきました。 誠にありがとうございました。
- ●おはようございます。

この度は入院中、看護師さん、担当先生に、大変お世話になりました。栄養科職員一同さん にも、お世話になりありがとうございました。

●1週間お世話になりました。

女性の皆さんのやさしさとお気づかい本当に有難うございました。 私ももう少し頑張ります。 有難う。

- ●カロリーが 1400 キロの献立なのに、管理栄養士さんの苦労で大変美味しい料理がいただけて嬉しく思いました。
- ●栄養科職員一同様、朝の赤飯大変においしかったです。

酷暑での業ム大変でしょうが、どうかこれからも身体に注意して、患者各人の為に宜しくお 願い致します。大変お世話になりました。

●ありがとう御座居ました。

御赤飯おいしかったです。

栄養課の皆さまの御健康を祈ります

卒寿目指してあと二月余り、自重いたします。

●18 日~31 日入院していました。その間、スタッフの皆様には大変お世話になりました。

病棟も新しくなり、きれいで過しやすかったです。26 日に初めてシャワーに入ったのですがその時に洗って下さった方はとてもていねいに足の先まで洗ってくれて嬉しかったです!忙しそうでしたのに!私の不注意でカギを紛失した時に26日の夜勤の担当者が見つけてくれました。忙しいのにありがたかったです!

担当して下さった先生は、私の声をちゃんと聞いてくれてアドバイスしてくれて嬉しいで す。ありがとうございました!関越病院に入院できて良かったです

### 【透析室に関するご意見】

- 2 階透析室のスチールの棚が私物の荷物でいっぱいです。カバンを置く余地もありません。早急の対処を切に願います。
- ●再度のお願いです。

2階透析室外のステンレスの棚が、私物がいっぱいで崩れそうで危険です。

棚は物置ではありません。各自持ち帰ること、患者が平等に使用するものです。 早急の対処を要望致します。

"声が届きません"患者さまの声廃止にしたら如何ですか!!

### 〈回答〉

ご不便な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

透析患者さまも増えたので、棚を追加しました。

限られたスペースではありますので、患者さまご自身に荷物の管理と、衛生面・盗難等を考え最小限の荷物にして頂き、週末にはご自宅に持ち帰るようご協力をお願いしていきます。

# 【お褒めの言葉】

●過日 2 階透析室外のステンレスの棚を増設して頂きまして誠に有難とう御座居ました。 安心安全が一番ですね

携わったスタッフの皆様方に心より感謝申しあげます。

●暴言を書いてしまった事、深く反省しています。お許し下さい

### 【設備・備品に関するご意見】

●自動販売機のペットボトルの所にふた取り機を付けてほしい ふたがなかなか開かないのもあります

## 〈回答〉

ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。

南館2F・3F・4Fの自動販売機に『ペットボトルオプナー(蓋取り機)を設置致しました。

●患者への Wifi 開放をしてほしい。

スマホ持ちも多く急な入院でも非常にありがたいです。

〈回答〉

ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。

現在、療養環境を考え院内のWi-Fi 設置の予定はありません。

●駐車料金での件、毎回診療終了時に精算するのですが当日の料金は必ず精算出来るのですが未払金 5,000-と必ず出ます。

本館2階の係担当の方に二度直してもらいましたが相変わらず未払金5,000-と出て来る。 非常に不愉快であり、何とかして下さい

〈回答〉

不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。

現状を確認後、対応させて頂いております。

受付またはお近くの職員にお声かけください。

●東館1階奥の病室から最寄りの自動販売機までが遠すぎて辛かった。

〈回答〉

自動販売機の設置場所は、発生する音などの問題から、現時点で移設や増設の予定はありません。移動が大変な時にはスタッフにお声掛けください。

大変申し訳ありませんが、ご理解ご協力をお願い致します。

●電波が弱く電話が繋がりにくかった。

〈回答〉

ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。

話が繋がりにくいというご指摘について、docomo、a u の電波状況の確認を行っています。