

# 患者様からのご意見と回答(令和2年4月)

No	ご意見	対応
1	<p>ナースステーションに高齢者お2人と付き添いでスタッフ2名で対応されていた。お産もあり、新生児や妊産婦への対応が大変な中で、異様ななと感じました。なにかあった時に、すぐに駆けつけられる環境でないとスタッフや患者も不安になると思いました。</p>	<p>6階山側病棟は一部女性病棟として運用しております。また、新生児担当、分娩担当者とは違うスタッフが担当させて頂いています。ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>
2	<p>最初の挨拶だけ敬語、その後すぐの訪問時に「どう？ いける？」と。「は？ なにをどういけるの？」と思い返事できませんでした。その後もタメ口と延々と一方的に話し、不快な思いしかせず、もう話したくないと顔もみなくなりました。術後痛で歩くにも辛く、でもガスも出さないと、こっちは必死なのに「歩くことが1番でそれがなによりの薬だから」と素人でもわかるような言葉だけ延々と言い、歩けと促してくる。それが出来れば、お前に言われんでもわかっているわ！と。 全くこちら側の気持ちを考えているとは思われない言動ばかりで、最悪な1日でした。</p> <p>その他大勢の助産師さんの対応は素晴らしかったです。 笑顔、言葉遣いも丁寧で赤ちゃん、産婦のことも考えてくれていると伝わってきて、本当に嬉しかったです。 こちらの病院では3度手術してもらいましたが、今回は色々トラブルありましたが、〇〇先生、□□先生、助産師、清掃の方、ヘルパーさん、有難うございました。私の出産はこれで終了です。感謝します。母子共に救ってくださり、ありがとうございました。 長々とすみません。コロナ気をつけて皆さまの健康を祈っています。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 手術後の体調がまだまだお回復していないときに大変申し訳ありませんでした。 担当スタッフには事実確認を行い、指導をいたしました。 不快にさせるような言葉がけをしないよう、また寄り添う看護へと繋げられるように言語について十分気を付けていきます。</p>
3	<p>計算(検査だけ)だけで25分もまった。 なんなら、いつもより空いているのに。そんな時に会計の人がペラペラ笑って話しているのが、イライラ。 こっちは、会社もどらないといけないのに。 もうちょっと、空気よんだ方がいいですよ？ 通常の診さつのブロックでの計算は25分もかかりません。</p>	<p>仕事上の会話とはいえ、お待ちの患者様の状況を考えた態度で臨むべきであり、厳しく注意いたしました。大変申し訳ございませんした。</p>
4	<p>受付の方の声が聞こえにくいです。 マイクで呼んでもらったら、聞きやすいのでは？</p>	<p>大変失礼いたしました。TPOに合わせて声の大きさを調整いたします。混雑している時間帯などは大きな声で呼ぶようにさせていただきます。</p>
5	<p>会計を出して、なかなか呼ばれないので聞きに行くと、まだですと返事される。 それから1時間待たされて、またまだかと聞きに行くと、カルテがないと言われ、出しましたか？とされられる。 結局、カルテがあって、会計呼ばれて行っても、すみませんの一言もなし。ひどすぎです。 駐車場で30分以上待たされ、診察は5分もせずに終了して会計で1時間以上待たされて。 今、コロナが流行しているから、少しでも早く帰りたいのに。 会計が混雑しているなら、数名で対応したらいいのではないですか。1人でダラダラやってるから遅くなると思います。 毎回、長く待たされて、今回は1時間を過ぎて、後から来た人はどんどん名前呼ばれて帰っている。 ひどくないですか！！！！</p>	<p>計算の順番が何番目であるかの返答、また、お待ち頂いたことへのお詫びの気持ちについて、再度教育いたします。大変、申し訳ございませんでした。</p>

## 患者様からのご意見と回答(令和2年4月)

No	ご意見	対応
6	<p>看護婦の●●さんが、受診に来ているとき、自分の子供に大声でどなったり、たたいたりして周りのママや私、うちの子もビックリして怖がっていた。また、こんなことになると思うと、もう来るのが嫌です。本当に常識ないし周りに気をつかえないなと思いました。自分の職場であんな態度であんな態度とるなんてあり得ない。職員への指導管理が甘すぎるのではないですか。</p>	<p>不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。 本人には職長より指導をいたしました。</p>
7	<p>通院する時に、車イスは常備されているのですが、腰が悪く足は普通の人にシルバーカーを配置してくれるとありがたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。検討させていただきます。</p>
8	<p>採血の後、(たまご1、半位)内出血があり心配でした。 今まで何十回としたが、はじめて下手な人に当たったと・・・情けない！</p>	<p>申し訳ありませんでした。 中央処置室専属で多くの方に対応させていただいておりますが、さらに、技術を磨いてまいります。</p>