

皆さまからのご意見

母がお世話になりました。母がトイレにとお願いしましたところ、看護師が発した言葉は“めんどくせー”でした。聞きまちがいかと思いましたが大むすめも同じように聞いていました。その後も早口で大きな声で母が叱られているようでした。かなしく、どうか今日は担当ではありませんようにと日々祈る気持ちでした。認知があり迷惑かけていると心苦しく思っております。でもこんなものの言いかたないと思います。

このたびは、看護師の対応により、ご不快な思いとご心配をおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。
ご指摘の内容について、本人にも自身の接遇を振り返らせ、指導を行いました。
いかなる状況であっても、ご不快な思いをおかけしたことには変わりなく、真摯に受け止めております。また、病棟全体でも共有し、患者様に寄り添い、思いやりをもって対応することの大切さを改めて確認いたしました。
今後も、より丁寧な看護の提供に努めてまいります。

診察の前にあらかじめ病状や過去の事を聞き取りがされます。
高齢者も多く、聞きとりが大声になる感じです。
あまり、まわりの人に知られたくない事もあるでしょう。
ほとんどプライベートが守られていません。
聞きとりは別室でできないですか？
近くにいて、これは聞いたら悪いなと思う事がありましたので。

このたびは診察前の聞き取りに際し、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。外来の構造上、すべての聞き取りを別室で行うことが難しい場合もございますが、
今後は可能な限り相談室や処置室の利用、また他の患者様との距離の確保など、プライバシーに配慮した対応を心がけてまいります。
患者様が安心して受診いただけるよう、スタッフ一同、声の大きさや話し方、周囲の環境に注意を払い、個人情報の保護に努めてまいります。
このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

皆さまからのご意見

病院からの回答

保険確認にスタッフ一人対応で待ち時間が15～20分。診察時間に遅れる。
多忙時は増員すべき。事務所で状況把握しながら対応してない。
なぜか？

このたびは、保険証確認にお時間を要し、結果として診察時間に遅れが生じてしまいましたこと、深くお詫び申し上げます。
月初めで混雑が予想されていたにもかかわらず、受付のスタッフを増やす対応が遅れたこと、また事務室内での連携が不十分であったことにより、ご不快な思いをさせてしまいました。
誠に申し訳ございませんでした。
今後は、混雑時に即座に他業務のスタッフが窓口業務を支援できるよう、応援体制を整備・実行し、スムーズな受付対応を徹底してまいります。
貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

入院の時、デイルームに看護師さんが迎えに来てくれました。私の父がフルネームで呼ばれていましたが、他の患者さんが間違えて返事をし、案内されそうになっていました。今回は間違いに患者さんが気づいたので、大事に至りませんでした。今後は患者誤認防止のため、フルネームで呼ぶだけでなく、患者さん自身に名乗ってもらうなどの対応をした方が良いと思いました。

この度は、貴重なご意見ありがとうございました。
当院では、「患者誤認防止の手順」にフルネームで名乗っていただくルールがあります。
しかし、今回は、フルネームでの呼び込みしか実施していませんでした。
再度、病棟全看護師に確認方法を徹底し、患者誤認防止に努めてまいります。

皆さまからのご意見

病院からの回答

看護師の言葉づかい、態度について

病院は元気な人だけがいる場ではないと思いますので、今一度、声のトーンや患者（人）（患者家族も含む）に対する言葉づかいに注意していただきたいと思った。

病状について気いた際も、いそがしいのはわかりますが、てきとうな返事でふかいな気持ちにもなりました。

病棟にひびきわたる大きな声でプライバシーなことを言われたことなど、ベテランだからいいということはありません。人として、相手の気持ちによりそっていただきたい。

このたびは、看護師の言葉づかいや態度により、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

いただいたご意見は関係職員で共有し、患者様やご家族のお気持ちに寄り添った対応ができるよう、言葉づかいや声のトーン、接遇全般について再度指導を徹底いたしました。

また、プライバシーへの配慮についても、病棟全体で意識を高め、安心して療養いただける環境づくりに努めてまいります。

貴重なご指摘をいただき、誠にありがとうございました。

〇〇医師

・高圧的と威圧的な態度、物言いがひどい！

この度は、ご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。

診療の際の言葉遣いについて、患者さんに安心して受診していただけるよう、適切な対応を心がけていく必要があると考えております。

ご意見を真摯に受け止め、今後の医師の対応改善に努めてまいります。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。

皆さまからのご意見

病院からの回答

予約時間の15分前に来るように案内され、きちんと時間通りに来ているが、診察が始まったのは予約時間から1時間弱経ってからでした。遅れるのであれば予約人数を減らすなり、時間を分散させるなりすべきだと思います。終わってから案内票の受け取りだけでも30分程待たされました。何時予約の人まで診察が終わっているのか進捗状況も掲示してほしいです。もう1点、入院の時のデイルームのような、気軽に休憩できる場所があれば良いなと思います。少しでも待ち時間が快適に過ごせると思います。ファミリーマートでお弁当を買ってもゆっくり食べられる場所がなく困りました。

この度は、予約時間より大幅にお待たせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当院は、限られた医療資源の中で、できる限り多くの患者様を受け入れできるよう努めておりますが、予約外の患者様や急患の受け入れなどにより診療内容が変動し、やむを得ず診療が遅れる場合がございます。現状をご理解のうえ、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。また、診察後の案内票の受け取りにお時間をいただいた件につきましても、重ねてお詫び申し上げます。診察終了後には、医師によるカルテ記載や次回予約の入力、処方内容の確認などの業務が発生いたします。特に当該ブロックでは妊婦健診の患者様もおられ、助成券等の処理に時間を要することがございます。今後は、より迅速な対応ができるよう努めてまいります。診察の進捗状況につきましては、診察室と連携を取りながら状況の把握を行い、カウンターに掲示しております。ご不明な点がございましたら、受付職員にお声かけください。休憩スペースに関するご提案もありがとうございます。現在、1階外来13ブロック前にテーブルと椅子を設置しております。飲食専用ではございませんが、簡単な休憩場所としてご利用ください。

『感謝の言葉』

いただいた感謝やお褒めの言葉を励みに、満足いただける医療サービスの提供を目指してまいります。

2週間の入院で〇〇先生、〇〇先生、スタッフの皆様の適切かつ心ある看護のおかげで無事退院させていただきました。(予定よりとても早く)
田舎のきびしい地域医療ではありますが、安心してまかせられる病院があることに心より感謝いたします。皆様も身体に気を付けて、地域の支えになり続けていただきますようお願いいたします

先日、手術で1週間ほど入院しました。入院時、先生、師長さん、看護師、薬剤師さん他介護士さん他皆さんの暖かい言葉や看者の皆さんお一人、お一人に対する接し方に大変感激しました。いやな顔や態度は本当になくうれしく思いました。退院した後も、家族に話し、豊岡病院でお世話になった事を伝え、喜びいっぱいでした。
今、社会では、パワハラ等で精神が病む事が多いのですが、一切感じられませんでした。文章で言い表せませんが、本当にありがとうございました。今後共よろしくお願い申し上げます。

孫が〇〇科でお世話になりました看護師さんがやさしい方ばかりでとても感謝しております。
孫もよくなり退院できる様になりました。皆様本当にありがとうございました。お体に気をつけてお仕事がんばって下さい

全ての看護師さん、先生及び入院患者に接して下さった方々への、親切、やさしさ、本当にありがとうございました。
看護師さんが、掃除までも行っている事にはおどろきました。
する事が多くて大変ですね。お疲れ様です。ありがとうございます。
若い力のご活躍、大変元気を頂きました。ありがとうございました。



Good job!

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

『感謝の言葉』

いただいた感謝やお褒めの言葉を励みに、満足いただける医療サービスの提供を目指してまいります。

以前、外来に車イス対応の体重計を置いてほしいと要望を書いた者です。
その後、検査室に置いて下さったり(今はないようですが、機械の不具合？)、神経内科の待ち合いに設置して下さったり、色々検討して頂きありがとうございました。
要望を言っても、ムダかも…と思いつつ、書いて良かったなと思います。
患者のことも考えてくれる病院、安心して通院、入院することができます。
感謝の気持ちでいっぱいです。
ありがとうございました。
体重管理ができるようになりました！！

感謝です。

11月9日に父が自宅で倒れ、ドクターヘリでこちらに運ばれました。
急性心筋こうそくでした。

40分間も心臓が止まっていたにもかかわらず命を助けていただきました。意識のないまま一般病棟に移ってからは、数時間おきの痰の吸引や体位変換など看護師さんにも大変お世話になりました。
いつ容体が変わるのか不安でしたが、意識のない父に対して優しく声をかけながら処置していただきとてもうれしかったです。

15日には転院しますが、無事に転院できるのか、転院してからいつまで生きてくれるのか…不安はつきません。
でも転院のためにたくさんの方々に協力して頂くので、何があっても納得して少しでも父とすごしたいと思います。
手術して頂いた先生、看護師さん、メディエーターさん、ソーシャルワーカーさん、スタッフの皆さん本当にありがとうございました。



Good job!

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

『感謝の言葉』

いただいた感謝やお褒めの言葉を励みに、満足いただける医療サービスの提供を目指してまいります。

退院となりました。お世話になりました。出産以来の入院でした。

入院期間、看護師の対応には素晴らしいものがありました。

皆さん「プロ意識」があり、声かけも優しいし、ハキハキしていてとても明るい。レベルが高い病院だなと感じました。

私は、看護師さんとの対応が多かったですが、同室の方に来られる理学療法士さんにしても、他分かりませんが、

とても優しい声かけで安心します。

同室におばあさんがいましたが、「看護師さんがようしてくれてな」と言っておられることに納得します。

4年程前、母が脳梗塞で救急で豊岡病院へ運ばれ、半年程お世話になりました。

その時はコロナ禍で退院まで面会ができず、どのように過ごしていたんだろう・・・と思っていました。

倒れて豊岡病院に入院してからは言葉がしゃべれず会話はできませんでした。たぶん同室にいたお婆さんのように「看護師さんが、よおしてくれてな…」と言っていたかもしれません。（母は豊岡病院から2転院して亡くなりました。）

「脳梗塞」は、時間との戦いだそうです。母はドクターヘリには乗れなくて救急車で運ばれましたが（日没後だったからか、他の患者と重なっていて既にヘリが飛んでいたか…）、毎日救急車のサイレンが鳴りドクターヘリが1日に何度も飛んでいるのを見ていると「頑張って！！」とスタッフには声かけしたいです。

救急や重篤患者が多いので不安一杯で入院してくると思います。

担当の先生も一生懸命説明して頂き、手術前の不安が取り除かれました。

清掃や補充もしっかりしていましたし、一人一人の患者に対して細かい所まで配慮して引き継ぎをしっかりしているし、快適な入院生活でした。

嫌な顔もせずテキパキ動いている看護師さん(スタッフ)達ばかりでした。

有難うございました。！！「高評価！！」です。



※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。