

# 令和7年5月分 ご意見一覧

## <職員の接遇>

	ご意見	回答
1	<p>5階西病棟ナースステーションの受付態度が悪すぎる。</p> <p>入院時の荷物は量が多く重たいため（入院食がまずすぎる為）、付添の家族が運んでいます。なのに、病室までの移動時、入院患者本人に運ばせるのはおかしいと思う。しまいには、家族に「台車を使った方がいいと思います」と自分が運ぶのが嫌だからっておかしいと思う。台車を使わないのは、健康体であれば普通に運べるから、エレベーターで台車を使うとスペースをとって他の患者様のご迷惑になるから。</p> <p>もう少し、まともに仕事をして欲しい。面会に行っても、本人に伝えに行くのが遅すぎる</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>当該職員に患者様、ご家族様との接し方や言動について指導いたしました。また、部署で共有し、患者様、ご家族様の立場に立った丁寧な対応になるよう努めてまいります。</p>

## <その他>

	ご意見	回答
1	<p>&lt;外来：診察関係&gt;</p> <p>病棟内のスタッフの連携がとれていない。術前の患者への説明は違うものばかり（術中1時間前に家族は待機と言われたが、4階デイルームでは出来ない等）。手術の予定時刻が過ぎても、連絡が無い（予定1時間30分後）、詰所に確認に行くも、かなり高圧的に1階で待っていると看護助手の方に言われる。もう少し家族の気持ちに寄り添えないものか・・・</p> <p>医療従事者の方にとっては日常かと思いますが、一般人は違います（私も医療従事しておりますが、初心忘れるべからず）と改めて勉強させていただきました。</p>	<p>職員の説明内容が統一されておらずご不便をおかけし、深くお詫び申し上げます。</p> <p>当院は第一種感染症指定医療機関として、感染管理の一環で手術を受ける患者さんの面会時のルールを設けております。今回、各部署の説明内容を調査し、改めて面会時のルールを周知いたしました。</p> <p>また、手術を受ける患者さんやそのご家族の不安や心配な気持ちに配慮した説明や情報提供が不足しておりました。安心して治療を受けていただけるよう、丁寧で誠実な対応について職員へ指導し、接遇の向上を図ってまいります。</p>
2	<p>&lt;外来：診察関係&gt;</p> <p>採血室の人に、毎回失敗されて痛い思いをしている。市立HPのナースだから上手なのかと思いましたが、毎回失敗されると怖くなるので、改善して欲しい</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。</p> <p>2階外来中央処置室では、看護師と検査部による採血を行っております。今後もさらに知識、技術を向上させ、患者様に不利益とならないよう取り組んでまいります。</p>

3	<p>&lt;外来：診察関係&gt;</p> <p>MRI 室のナース〇〇さんに、ブスコパン筋注射された。昔は、肩峰から3横指ぐらいに打っていたが、今の教科書では腋窩線ぐらいに打ち、注射後は揉まないことになっているが揉まれた。本人に聞いても、打つのは肩峰から横指で揉むのだという。技術がアップデートされていないのかと思った。ここがそのルールなら大丈夫ですが、不安になりました。</p> <p>注射を打つときも素手で、手袋をしていなかったし、トレイの中には吸ったシリンジが2本入っており、「2本打つのですか」と聞きました。これは2本入っているけれど、違います。1本です。と言っていたが、トレイに本人以外の物を2本入れているのは間違いの元で、とても不安になりました。不安だと言っても、笑っているだけでとても不快でした。</p>	<p>このたびは、不安な思いを抱かせてしまい誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>当該職員に事実を確認し、注射の手技、感染対策、患者誤認防止における正しい知識と行動について指導いたしました。今回のご意見を全看護師に伝え、正しい知識と技術を確認しました。いただいたご意見を真摯に受け止め、安全な医療を提供し、安心して治療、検査を受けることができるよう努めてまいります。</p>
---	---	--

※ ご意見は要約させていただく場合がございます。また、個人の特定につながらないように一部表現を変更させていただく場合がございます。