

10月のご意見箱

回収日付/場所	ご意見	回答
10月17日(火) 電話にて	<p>「母親が入院しています。いつも大変お世話になっています。」というご挨拶からはじまり、その後一人の看護師についてのご意見を頂きました。</p> <ul style="list-style-type: none">患者様と接するときの態度、声のトーン、敬語ではなく強い口調で話しかけてくる。コミュニケーションの研修などしているのか？敬語を使わない一般企業はないです。見回りに来た時、要件だけ言って強い口調で聞いてくる。例えば「〇〇でしょ！！」とか、薬の確認の際も「何時に飲んだ？」など、家族として聞いていて良い気持ちではなかった。ご本人はそんなつもりではなかったかもしれませんが、家に帰った後も考えて、ずっとモヤモヤしていたので電話をしました。母もずっとお世話になるので、名前や病棟は言えません。	<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。病棟と看護師名を控えさせてほしいというご要望が強いため、看護部全体として受け止め、指導いたしました。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>
10月20日(金) 3B 病棟	<p>テレビの件です。</p> <p>主人が入院して3ヶ月近くになります。なにせ体が不自由で、楽しみがテレビだけです。そのテレビが、接触が悪く、なかなかチャンネルが古いのか、テレビが古いのか、ついたりつかなくなったりして本人も困っています。</p> <p>楽しみなテレビなのできちんと使えるテレビに代えてほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>調査の結果、テレビ本体には特に問題がなかったのですが、不具合の出ているリモコンがいくつか見られました。その都度、交換対応しておりますが、投稿者様の場合、交換したリモコンにも動作不良があり、重ねてご迷惑をかけてしまいました。</p> <p>誠に申し訳ございませんでした。</p>
10月25日(水) 電話にて	<p>先日、関連の診療所に受診した際、看護師が私の指を見て「こんな汚い指で病院に来る患者さんは一人もいませんよ。」等、失礼な言葉をたくさん言った。いくらベテランの看護師でも言っていいことと悪いことがあると思います。今回の事で私も嫌な気持ちになっており、次回11/28に再診予定だが、足を運びづらくなっている。先生は良くてくださるので病院を変えるつもりはないが、今後、このようなことがないように指導してほしい。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。患者様の心情に添った言葉がけができなかったと、本人も猛省しております。</p> <p>今回の件を皆で共有し、改善していくように努めます。</p> <p>ご意見をいただき、ありがとうございました。</p>