

# 令和6年11月分 ご意見一覧

## <職員の接遇>

	ご意見	回答
1	7階東病棟の数名の看護師について、患者のことを小ばかにしたような発言をされたり、困っていることを頼むと「今忙しいので後で」「そんなことしている暇はない」などと言いつけてくれなかったり、シャワーに呼ばれて行くと前の患者が使用中だったため終わるのを待っていると「後がつかえているから早くして」などと言われたり、痛みが強く早く痛み止めが欲しいのにわざとゆっくり持って来られたりし、患者に対する虐待としか思えない。患者に対してひどい仕打ちです。このような看護師は看護師失格だと思います。	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。いただいたご意見について、部署の看護師全員に周知しました。患者様への対応において配慮が不足していたことを振り返り、患者様との接し方や言動、態度について指導しました。また、患者様の要望を確認し、ケアの実施予定時間や、対応が遅れる場合には何時頃対応できるかなど分かりやすく説明することを指導しております。看護職員一人一人が患者様の思いに寄り添い、心のこもった看護を提供できるように努めてまいります。
2	MRI 検査の後、針を抜くため待っていると言われたが、いつまでたっても看護師が来ず、自ら詰所へ看護師を呼びにいった。他の職員と話をしていた。忘れられていたようです。市立札幌病院は意外とこういことがあり残念。	この度は、検査に使用した注射針の抜針をお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。今回のご意見をスタッフに伝え、関係する看護スタッフ、放射線技師と検査終了時の情報伝達や実施確認、再発防止策について話し合いました。今後、このようなことがないよう協働してまいります。
3	画像センター受付職員の態度が悪いです。受付票出しても反応なし。どのくらい待つかの説明もなし。1時間待ちました。他の患者への対応ですが、ファイルをどこに置くのか分からない方に対し「そこに置いておいて、そこ。全部入れて。」と大きな声で目も合わせずに言っていました。私語も多く、内線電話での通話が終わったときに「私に聞かれても知らないよ」「どうなってるの」等、明らかに不適切な内容を職員同士で話していました。威圧的な言い方、私語、忙しいのは分かりますが改善された方が良くと思います。	この度は、画像センター受付職員の対応について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。本件につきましては、担当職員に情報共有し、対応について改めて指導いたしました。今後も丁寧な対応に努めてまいります。

## <施設・設備>

	ご意見	回答
1	食堂復活希望！！	この度はご意見をいただきありがとうございます。当院食堂は、令和3年4月より運営を休止しており、再開の目途は立っておりません。ご不便をおかけいたしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

<その他>

	ご意見	回答
1	<p>&lt;その他&gt; 職員にアンケート頼まれたのだが、1階の書くテーブル前に椅子が出ており、各スペースがない。出そうと思ったが気が失せた。分かりづらい。アンケートに答えたくない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。1階外来では、座ってアンケートにご回答いただけるよう、記載台に椅子を2脚設置しておりました。しかし、その椅子の向きが設置時とは違う方向を向いていることがあり、記載の邪魔になっていたため、確認の都度、椅子の向きを整えていました。しかし、記載台使用時に違う向きを向いていたとのことであり、この度はご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。次回からはこのようなことがないよう努めてまいります。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>精神科の細川先生、とてもお優しく、患者のことをよく考えてくださり、誠にありがとうございます。心から感謝しております。これからもどうぞよろしく願い申し上げます。看護師をはじめ入院でお世話になっている皆様もとてもお優しく、手厚い看護をしてくださり、お忙しい中色々とお話を聞いてくださったり、アドバイスをくださったり、とても良い外来・入院環境をつくってくださり、心から感謝いたします。ありがとうございます。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。 今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</p>
2	<p>病院に来ると元気になります。</p>	

<10月未回答分>

	ご意見	回答
1	<p>8階西病棟の看護師たちは本当にやさしく、感謝しています。家族としてもありがたく思っています。これからもよろしく願いいたします。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。 今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活が送れるように配慮致します。</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。