

「みなさまの声」で寄せられたご意見等と当院からの回答

[2022年3月]

寄せられたご意見等

当院からの回答

事前説明もなくいきなりハンマーで骨折するのかなと思うくらい渾身の力で何ヶ所も足を殴られ、恐怖を感じた。以前もこの検査を受けたが、天と地の差だった。

当然話もろくに聞かれず終始理不尽な態度で心ないことも言われた。

診察されていることに疑問を感じる。拷問のようだった。

このたびは貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

ご指摘いただいたハンマー（打鍵器）は深部腱反射や病的反射を検査する器具で、打鍵部はシリコンゴムでできていて骨格筋と骨の間にある腱を叩きます。この器具で直接骨を叩くことはないので骨折の心配は全くありません。脳神経系の診察では残念ながら痛みを伴い、めまいなどの不快な症状を増強・誘発するような診察法や手技があります。診察される側からすれば拷問かと思うようなこれらの手技や診察はほとんどが病気の局在診断や原因診断に大変重要であることをどうかご理解ください。診察により身体的または精神的なご負担や不快感をおかけしましたが、より正確な診断のための診察手技であることをご理解の上、ご容赦くださいますようお願い申し上げます。

当科の診察に対しご不快や理不尽に感じられたことなど、ご指摘いただきましたことは参考にして改善させていただきます。

先生をはじめスタッフの皆様には大変お世話になりありがとうございました。5Fナースステーション受付では、弱者に対してとても好感のもてる対応に安心できました。

6Fナースステーション受付の方はもう少し対応に笑顔、優しさ、配慮があっても良いのではないのでしょうか？『人柄はそのひとことと行動にあらわれる』と言います。

このたびはご不快な思いを抱かせましたこと、お詫びいたします。

日頃より接遇の大切さは、研修等を通じて職員教育を行って参りましたが、今回のご指摘で、さらに職員への接遇指導の重要性と必要性を痛感しております。

患者さん、ご家族が安心して治療を受けていただけるよう、当該職員を含む全職員への指導を徹底いたします。貴重なご意見、誠にありがとうございました。

本人の病状を、どの看護師さんも共通に把握しておいてほしい。

対応が冷たい。

どんな状況かを知って対応してほしい。家族は本人に会えず心配しているのです。

このたびは、看護師の対応にて不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。

面会が禁止されている中で、ご家族の不安なお気持ちをくみ取る事ができず重ねてお詫び申し上げます。

看護師は、担当制で対応させていただいております。すぐにお答えしかねる事もあるかと思いますが、その際は他のものがすぐに対応できるように努めて参ります。