

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

病院の所々に飾られている季節のお花に病心、身体をいやされます。いつもありがとうございます。	50代女性
院内のあちらこちらに季節の花が一輪、二輪と入れてあり、心がなごみます。どなたが入れられるか分かりませんが、よろしくお伝えください。	80代女性
この度救急にて大変お世話になっております。以前、両親、妹を3年～4年見舞ってきましたが、以前のスタッフの方よりも今の方々の皆さまの方が大変温かみを感じております。生まれて初めて味わっている入院生活、スタッフの皆さまに大変優しくしていただいております。私もこの先何があるか分かりません。その折には、この病院にお世話になりたいと思っております。	70代男性
80代の母が入院してお世話になっています。母がここの病院の看護師さんは聞いたことには丁寧に教えてくださるし、やさしくて良い人ばかりと言っております。ありがとうございます。	80代女性
病院の名前にこだわりがありましたが、中央病院から市民病院に変えられて良かったと思います。中央病院は堅苦しく思っていました。市民病院には気軽に来れます。交通も便利です。検査室がスムーズで迷わなくて良いですね。	70代
理学療法士の先生は、大変熱心で、親切かつ厳しく、そして優しい気持ちを持たれた先生に恵まれて、感謝いたします。ありがとうございました。	80代女性
今日退院できることになりました。主治医の池村先生、麻酔の先生、看護師さん、リハビリの先生、真弓先生、本当にお世話になりました。弱い身体で手術も難しかったのをここまで元気にしていただき、ありがとうございます。助けていただいた命を大切に頑張りたいと思います。長い間優しくしていただいて、本当にありがとうございました。	70代女性

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	院長からのご回答
入院してパルン挿入している患者に対して、毎日の陰部洗浄を行わないのはどうしてでしょうか。不潔であるし、感染を起こす原因になるのでは？ 他病院では必ず洗浄して頂いていたのに、ここでは行われていません。絶対に洗浄を行うべきだと思います。実際陰部に違和感があり、どうしようかと思いました。他のかたからも同意見ありました。	このたびは不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。ご指摘の通り、尿道カテーテル留置中は、陰部洗浄は毎日行うべきだと思います。現在陰部洗浄は、最低週3回＋必要時(排便・汚染時)に行って降ります。毎日のケア計画にあげるよう努力していきたいと考えています。貴重なご意見、ありがとうございました。
看護師の仕事に対する言動がなっていない。本当に患者さんのことを思っているのでしょうか。食事を頼んでも出ないのは安全対策委員会のインシデント・アクシデントにあげて、きちんと対策を立ててください。会計の方の対応はとても親切に分かりやすくしていただきました。	このたびは不快な思いをおかけしまして、申し訳ありませんでした。看護師の患者さまに対する言動・対応については、十分に指導してまいりたいと存じます。今後ともお気づきの点がございましたら、看護師長などにお声かけください。医療安全対策室も迅速に対応しております。
食堂職員のマナーの悪さ、どうかありませんか。激しくしがる声、女性客姉さんとか男性客を兄さんとか呼ぶ。食事をする料理の上でしゃべられたらツバが入ります。もっと、接客、衛生など、他病院の食堂などを見習ってください。	このたびは、ご不快な思いをお掛けし、大変申し訳ありませんでした。食堂業者には直ちに注意いたしました。何かお気づきの点がございましたら、今後ともご意見を賜りますようお願いいたします。
病院の入院の食事がまずい。もっとみんなが食べやすい食事を作って。	ご意見ありがとうございました。お食事内容において、患者様に不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当院では食事は入院中の患者様にとって大切な治療の一環と考え、その方の治療内容に合わせた食事を提供しております。入院されている方が、食事を食べることで少しでも早く元気になっていただける様、私どもも献立や調理に工夫を重ねておりますが、より美味しく食べていただけるようにという配慮が不十分であったかもしれません。また、味付けについても、栄養管理を行なうために、医師からの指示に基づいて調味を行なっておりますので、患者様の今までの食習慣や嗜好、その時の病状によってお口に合わないこともあります。患者様の入院後には栄養士が食事について説明に伺い、質問やご要望はその際にお聞かせいただくようにしておりますが、その後の食事の際に感じられたことなども、ぜひお知らせ下さい。可能な範囲でできるだけ早く対応させていただきます。今後も、皆様の声にお応えできる様、栄養管理部一同努力してまいりますので、よろしくお願い致します。

<p>朝一の予約で一番に受付して、受付表を出しても採血に行くのに呼ばれるの最後の方。後から来た人がどんどん先に行く。採血結果出るまでに時間かかるのにすごく不愉快です。何のための予約、何のための受付。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、まずはお詫び申し上げます。 さて、当院での順番につきましては、当日の受付順ではなく、再来時での予約順を優先しており、そのためお呼びするのが後になったのではないかと推測いたします。 また、採血から結果が出るまでの時間は、個人の検査内容や項目数、その日の病院全体での検査量により、また、結果が出ていても、外来での診察順により、診察が遅くなる場合があります。ご理解下さいませ。もし、お問い合わせ、疑問、質問等ありましたら、各科外来受付窓口にて対応させていただいておりますので、お気軽にお申し出、お尋ね下さい。この度は貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>病棟の車椅子用トイレの水洗の手をかざす位置がとても不慣れた位置についているので、困っています。流すときにセンサーが横についていたら良いと思います。車椅子使用がはじめてですが、障害者にやさしい病院で、お願いします。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。現場を確認の上、対応を検討してまいりたいと考えております。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>5階東病棟の女性トイレの壁が錆びているので、対処してほしい。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。現場を確認の上、対応を検討してまいりたいと考えております。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>消灯後一晩中、既得の患者さんの家族が、ナース室前の談話室で大声でしゃべる声が病室まで聞こえて睡眠が取れないので、面会室で待機していただくように指導していただきたい。</p>	<p>このたびは大変ご迷惑をおかけして、申し訳ありませんでした。夜間は特に物音や、話し声などが騒音になります。看護師も病棟での音に対する配慮を欠かさないよう指導してまいりたいと思います。</p>
<p>先月まで整形外科病棟に入院していたものです。入院患者に「前空きの下着はありませんか」と看護師さんが尋ねておられました。オペ直後の患者にとっても、看護師さんにとっても手術部位によっては前空きシャツの方が楽と思いました。私も前空きは持っていません。売店で手術用品と共に置かれてはどうか。</p>	<p>今後の品揃えの参考にさせていただきます。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>整形の受付の方、待って当たり前というのはどうかと思います。診療が丁寧なのは当たり前です。でも、2時間以上待って声をかけたら、「新患が多いので待ちます。」と言う。お待たせして申し訳ありませんという言葉なく、気持ちも感じられない。それではどうだろう。人対人なんですから。</p>	<p>この度は、長らくお待たせしたうえ、受付の対応についても配慮が足りず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。係員には、常々、言葉遣いは丁寧に、誰に対しても常に明るく、誠実な態度で対応するよう指導してまいりましたが、再度、徹底いたします。</p>
<p>10:30頃、受付をしました。忙しいのは分かりますが、受付の皆さま(2名除く)に笑顔がなく、感じが悪いです。「すみません」など言葉はあるものの、心ここにあらず、早く仕事がしたいのにという様子で目を合わせることもありません。受付は病院の顔です。常に笑顔で心がけてほしいもの。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。また、受付の対応により、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。日頃より明るく誠実な対応をするように努めておりますが、受付の接遇に心配りが足りなかったものと反省いたします。どんなに忙しい時でも、常に病院の顔として明るく誠実な対応をするよう、受付一同心掛けてまいります。</p>
<p>小児科に入院していたのですが、看護師の対応が良くないと思います。毛布が濡れたら、次の日退院だからいいと思って持ってきてくれないし、こっちは寒いのに！小児科の看護師は、良い人と悪い人の差が激しい。</p>	<p>このたびは、配慮が足らず、ご不快な思いをさせまして申し訳ありませんでした。今後も患者さまには、入院中気持ちよく過ごしていただけるよう努めてまいります。何なりとお声かけください。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>

<p>診察券を機械に通したら、「磁気テープ不良です」と出ました。これで3回目です。朝一番で順番を取っているのに、事務の人が7:40くらいに来て「今からパソコンのスイッチを入れるのでお待ちください」と言われましたが、出勤が遅くないですか？診察券のパソコンが立ち上がったときには、仕事についているべきだと思います。「磁気テープ不良」は中央病院のカードだけで、同じ財布の中にあるカードはすべて良好です。何度もカードを作らせるために磁気を弱くしているのですか。</p>	<p>ご意見をお寄せいただきありがとうございました。 当院では、外来の受付時間を午前8時30分からとしておりますが、早くからお見えになる患者さまもおられることから、自動受付機を午前7時30分より稼働させるとともに、これに合わせて一部の受付係員を当番制で早朝出勤させております。 診察券に異常がなければ問題なく受付いただけたのですが、磁気テープ不良が原因で、結果としてお待たせすることとなり、ご不便をおかけしましたこととお詫びいたします。「磁気テープ不良」となる原因はさまざまですが、カード表面の汚れによってカードがうまく通らなくなるケースのほか、テレビやスピーカー、ハンドバッグのマグネットなど、強い磁気を発する部分に近づけたり、近年普及が進んだICカード(カード内部にICチップが埋め込まれたキャッシュカード、クレジットカード類)と密着させた場合に問題が発生するといわれています。病院側で故意に磁気を弱く設定しているということは決してありませんし、不良となったカードについては無償でお取り替えをさせていただいておりますので、どうぞご理解をお願いいたします。</p>
<p>救急で電話をし、一度断われ、済生会に行き、その済生会に救急から電話があり、この病院にきました。救急の看護師さんの対応、言葉づかいに失望と怒りを禁じえません。日曜日の済生会の費用、患者の精神的苦痛等々、どう対応していただけますか。</p>	<p>このたびは電話対応において、大変不快な思いをさせてしまい、本当に申し訳ございませんでした。患者さまの病状及び精神面を第一に考え、対応しなければならぬ救急看護師でありながら、迅速な対応ができなかったことを深く反省しております。今後も、適切な電話対応の指導を行い、患者さまやご家族が安心して当院を受診できるよう努力してまいります。</p>
<p>職員同士の報告や伝達はしていますか？患者の日々の細やかな訴えに対して、適切な対応、報告をしていますか？そのような姿が患者には伝わってきません。職員にとっての病院になっていませんか。</p>	<p>このたびは不快な思いをおかけして申し訳ありません。日頃から職員同士の「報告・連絡・相談」については徹底するよう指導しておりますが、十分ではないようです。もう一度徹底するよう、指導してまいります。</p>
<p>患者に対する看護師の扱いが荒っぽい。たくさんの患者をこなすため、時間をかけられないのは分かるが、ちょっと触られただけでも痛みを感じる患者もいることを分かってもらいたい。</p>	<p>このたびは不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。看護部では、ゆとりのある看護を目指しておりますが、その目標を達成するために、看護師一人ひとりが努力してまいりたいと思います。</p>
<p>入院時に家庭での本人の様子等、時間をかけて説明したのに、病棟が変われば全く連絡がいない。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。病院全体で連携を取るチーム医療を実践し、患者さまにご迷惑をおかけすることのないよう職員一同努力してまいります。</p>