

「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>内科の待ち時間が2時間以上。あまりに予約時間からはずれすぎ。みんな怒っているぞ。</p>	<p>このたびは、予約されていたにも関わらず、長い時間お待たせして申し訳ありませんでした。 予約につきましては、患者さまの診察にかかる時間が違い、病状によっては診察にかなりの時間を要す場合があります。また、診察中に病棟や外来の急患にも対応しているため、予約どおりに診察できていないのが現状です。今後もご予約どおりに診察できるよう配慮し、待ち時間短縮に努めてまいります。 診察の順番につきましては、そのつど説明するようしております。今後も予測できる待ち時間や、呼び出しの順番につきましては、できる限りお伝えするように努力してまいります。患者さまにおきましても、遠慮なくお尋ねください。</p>
<p>内科外来の看護師さん、忙しいのは分かりますが、もう少し愛想よくしてほしいです。具合が悪くて診察に来ているのに、余計に具合が悪くなりました。よろしく願います。</p>	<p>このたびは、看護師の対応におきましてご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。接遇に関しての教育には力を入れておりますが、徹底できずご不快な思いをさせていただきました。今後も患者さまに笑顔で対応できるよう、接遇の向上を目指して指導を続けてまいります。</p>
<p>医師の先生方、看護師の皆さんの忙しいのは分かります。ですが、患者が障害者や高齢者である場合、家族との報連相がスムーズに流れてほしいと思います。愛される市民病院に！</p>	<p>具体的な状況が分かりませんが、ご指摘いただいたとおり、これからはご家族への報告・連絡・相談がスムーズに行くように努めてまいります。貴重なご意見、ありがとうございます。</p>
<p>内科の受診に来ましたが、マイクでの呼び出しの声が人によって小さかったり、はっきりでなかったりと大変聞き取りにくかったです。高齢の私たちはそれだけでなく耳が遠いので、何を言っているのか、誰を呼んでいるのか分かりません。マイクの声をはっきりと、せめて2度お願いします。中で名字を1回、2回目に名字と名前を呼ばれたときがあり、そのときは良く分かりました。</p>	<p>お呼び出しの際のマイクの音量が小さく聞き取れなかったことにつきまして、ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。今後は高齢者の方にも聞き取りやすいように音量を調整するように努めたいと思います。貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>「みんなの声」を読みました。感じるのは、病院とは病気にしている人、具合の悪い人が来る場所なので「心」が普通の時よりも弱っているの、接する人の一言、態度がとても気になります。ただ単なる仕事として看護師さんを選ばれたのなら(そういう方はいらっしやらないと思いますが…)、もう少し患者の人の気持ちを察してほしい。それが看護師さんなのではないですか。あまりにも事務的。ただカルテを回すだけなら誰にでもできます。</p>	<p>看護師の事務的と感じられる対応で、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。ご指摘のとおり患者さまの立場に立って考え、対応するのが看護師です。今後も接遇教育を行い、このような事がないよう努めてまいります。</p>
<p>部屋の照明が薄暗いので、新聞・雑誌・書物等が不便で困る。工事前は控え室等で用足してきたが、現在は無いに等しい。消灯時間が早いので、眠れない人への配慮を考えてほしい。患者といってもさまざま。出来る出来ないはともかく、現状を作ったのは病院側です。</p>	<p>このたびはご迷惑をお掛けし申し訳ありません。今回の工事で、以前のような食堂・デイルーム(談話室)のスペースを確保いたします。病棟の運用をしながらの改修工事になりますので、使用できない場所が多くなってしまい、ご不便をお掛けします。今後のよりよい病院運営を行うための改修工事です。ご理解ご協力の程、よろしく願います。</p>
<p>改修工事が始まって不便になっただけで、何も変わっていない。今後どうするのか、完成予想も構想も聞いていないし、まして入院患者に意見等を尋ねることもなし。迷惑かけますって、それだけ？何かしてくれるの？ここ監獄所にするの？とりあえず物書き、読書等できるスペース(要机)、照明が明るくリラックスできる場所がほしい(5階とか4階とか場所の限定無)</p>	<p>このたびはご迷惑をお掛けし申し訳ありません。今後の予定は、面会室、カンファレンス室、給湯室のスペースを食堂・デイルーム(談話室)へ改修します。工程の都合上、リラックスできるスペースの確保が難しく、院内にもそのような場所を準備することができずに申し訳ありません。工事が完成しましたら、快適な空間を提供できるものと考えています。ご理解ご協力の程、よろしく願います。</p>

<p>女の水洗のウォシュレットが出るように修理をしてください。一番トイレが困ります。お願いします。1週間前ごろから困っております。</p>	<p>このたびはご迷惑をお掛けし申し訳ありません。設備のチェックを行い、対応させていただきます。今後も、お気づきの点がございましたら、お近くのスタッフにお申し出ください。</p>
<p>入院を希望したけど受け入れてもらえず、西尾にまわされ、西尾からまた市民病院にまわされ、手術をして10日でまた昭和病院にまわされ、1週間で天国に旅立ちました。本人は市民病院以外かかったことがなかった。予約がいっぱい入っていたのに、入院させてもらえず、市民病院に帰れたら笑顔がもどったのですが、残念でなりません。</p>	<p>市民病院以外かかったことのない患者さまが、術前術後に他の病院へ転院を指示され、永眠された時も市民病院への入院が出来なかったとお話です。院長として心よりお詫びするとともに、お悔やみ申し上げます。市民病院へ入院できたときに笑顔が戻ったとのことですが、心が痛む思いです。 当院のような急性期病院での入院期間の短縮は、国からの至上命令とも言えるもので、これを無視して病院運営は成り立たない仕組みになっております。患者さまにとっては最後まで市民病院に入院できることが最も安心なことはよく分かります。しかしながら、市民への医療サービス提供体制が、今日では、一病院だけではなくその地域全体として他の病院と連携協力して提供する仕組み(地域完結型)になっておりますことを何卒ご理解いただきたいと思えます。もちろん市民病院と他の連携先病院とは十分な連絡をとり、患者さまに不安や心配をお掛けしないようにしているところです。</p>
<p>イスを増やしてください。トイレきたない。</p>	<p>このたびは、ご不便、またご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。 院内の椅子の設置につきましては、移動スペース等を確保した上で適切な数を設置しておりますが、今後、状況把握の上、増設が可能か検討してまいりたいと存じます。また、トイレの清掃につきましては定期的実施しておりますが、万一汚れていることがありましたら、お近くのスタッフに声をお掛けいただければ幸いです。</p>
<p>ここの病院は食事はおいしくないし、患者を患者と思わない。</p>	<p>この度はこのようなご意見を言わなければならない状況をつくってしまい本当に申し訳ありませんでした。 このことをより強く受け止めて、献立を見直していきたいと思えます。 また調理師との打ち合わせもより綿密にし、食事の向こうにいらっしゃる患者様のことを考え、患者様においしい食事を提供できるように、栄養管理部一同気を引き締めて日々の調理にあたっております。 今回はこのような貴重なご意見をありがとうございました。 栄養管理部では、毎日栄養士が病棟をまわっております。お食事のことでなにかありましたら、お声をおかけください。</p>
<p>外の薬局ですが、30分以上も時間がかかること、どういったことでしょうか。人数は足りていると思えますが？</p>	<p>患者さまが言われている「薬局」は、当院の正面玄関前の下関薬剤師会薬局のことだと推察します。下関薬剤師会薬局は、当院とは全くの別の団体で、その薬剤師も当院の職員ではありませんが、ご指摘があった旨を、下関薬剤師会薬局に伝え、改善を図るように申し伝えます。なお、正面玄関前の下関薬剤師会薬局には、患者さまが集中して待ち時間が長くなる傾向があります。FAXカウンターより院外処方箋をファクスして、ご自宅近くの調剤薬局でお薬をお受け取りになることをお勧めします。</p>
<p>市民病院は敷地内を全面禁煙にされたそうですが、職員の方が敷地の周囲の路上で喫煙されている姿をよく見掛けます。敷地内で禁止にされたものを周囲の道路でならやっても良いと考えるのは本来の趣旨から考えると少し変ではないかと思えます。患者さんが植え込みの影や、ゴミ箱の周囲で喫煙されているのも火災予防の面から考えても困ります。ちゃんとした喫煙所を設けるべきではないのでしょうか。</p>	<p>総合病院敷地内での禁煙はほぼ一般化してきているといえます。当院での施行はやや遅いかとも思います。周囲の道路などで病院職員が喫煙している姿が見苦しいのは言うまでもありません。施行前に院長として病院職員に言ったことは「敷地の外で吸えばいい、ということではなくこれをきっかけに禁煙・節煙してほしい」ということでした。 なお、敷地外に喫煙所を設けたらどうかというご意見ですが、病院の独断で周辺道路に喫煙所を作ることは不可能でありますし、禁煙・節煙を目指すという“敷地内禁煙の趣旨”に反することでもあると思えます。皆さまのご理解ご協力をお願いいたします。</p>