

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

血液内科の先生、スタッフの皆さん、本当にいつも気持ちの良い方で感謝しています。また、病院全体の中の職員の方も明るくてうれしく思っています。	50代女性
今回帝王切開で出産しました。手術の時は不安で一杯でしたが、看護師、医師の皆さんのおかげで安心して手術を終えることができました。産科病棟では痛みに苦しむ中、優しい心遣いで乗り越えることができました。入院生活も、赤ちゃんのケアもとても良くしていただきありがとうございました。次回も出産の機会があれば、またここでと思います。	30代女性
皆さまには大変ご親切にいただき、楽しく入院生活を過ごすことができました。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	病院からのご回答
食事の量が病人には多いのではないかと。カロリー計算していると思うが、何人も吐いたと聞いている。動けない病人に焼肉はどうかと思う。クリスマスにケーキが出て、吐いた人もいた。病人にクリスマスケーキは必要ない、苦しみます。	患者さまの体調、嗜好、治療内容により食事内容や量を調整させていただいておりますが、十分な配慮が足らず申し訳ありませんでした。献立に関しましても入院しておられる患者さまにおいしく食べていただけるように調理師と味見を繰り返しながらつくっておりますが、このような貴重なご意見をいただき、今後はいっそう患者さまの気持ちを考え、お食事をお出ししていきたいと思っております。 また、当院では入院中でもお食事四季を感じていただけたらという思いで、行事の際にはいつものお食事に変化を加え、お出ししております。これについてもご意見をいただき、あらためて患者さまの立場にたって食事とはどういうものかを考える良い機会となりました。 栄養管理部では栄養士が食事について説明に伺い、摂取状況など確認させていただいております。お気づきの点があればお気軽に病棟をまわっております栄養士の方へお声をおかけください。
5歳の子どもがぜんそくで入院していましたが、入院中の食事が悪すぎる！免疫力を上げるための食材を使っているのは分かりますが、食べるのは子どもです。同じ食材を使うにしても、もう少し見た目や味付けで食欲がわくような食事にして頂かないと、治る病気も治りません。ふりかけをつける、のりをつけるなど、ほんのささいな変化でもいいと思うので、もうちょっと食べる側への配慮をお願いします。 食事の果物も苦いみかんはやめてください。こどもがかわいそうです。魚のピカタも大人が食べても塩辛くて食べられませんでした。自分子どもに食べさせるくらい気持ちでちゃんとつくってください。	このたびは入院中のお子様の食事のことで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。 幼児食については、お子様が食べにくい食材を使用せず、献立をたて、切り方を変更し提供してまいりましたが、配慮が足りませんでした。個々に配慮した食事作りができるように、改めて栄養士と調理師がお子様食欲がわくような献立、味付けや盛り付け方などを見直し、患者さまのご希望に添える食事を提供してまいりたいと思っております。 このたびは、このような貴重なご意見をありがとうございました。今後も食事が患者さまの入院生活の楽しみになるように努力してまいりますので、食事の際に感じられたことは病棟をまわっております栄養士のほうまでお声掛けください。
9月19日に救急で来たのですが、そのときの(名前は分からないのですが)先生の対応がとてもきつく、また舌打ちとかして面倒くさそうにした態度にびっくりしました。大変だとは思いますが、少し気を使っていたきたいです。不安でなりません。	救急外来受診時に医師の態度に非常な不安を覚えたとのこと、誠に申し訳ありません。院長としてお詫び申し上げます。 具合が悪く救急外来にこられた時に、対応する医師や看護師の態度ひとつで具合がよくなるし悪くなるものです。来院された患者さまにまず安心感を持っていただくことが病院の取るべき対応の第一歩といえます。救急対応だけではなく、接遇一般について職員の教育指導に努めているところですが、今後一層の努力を重ねてまいります。

<p>人間ドックを受け、身体に異常は無かったのですが、複数の病気をもち心身も不安定です。昨年はベテランの意思で回答もいろいろとアドバイスしてくれたのに、今回はインターンでしょうか。若い先生にあたり、回答も通り一遍という漢字で物足りない感じでした。来年もドックを受けようかと思ったけど、不安が残ったため外の病院にしようと思います。残念です。先生はベテランを望みません。</p>	<p>市民病院の人間ドックをご利用いただき、誠にありがとうございます。若い先生の説明が通り一遍で物足りなかったというご意見です。若いドクターだから説明が簡略になるという訳では必ずしもないと思いますが、何れにせよ物足りない対応であったことはお詫び申し上げます。 当院ではベテラン医師3名と週一回の大学応援医師で検診ドックを担当しております。予約のお電話の時に確かめていただくことができます。今後とも市民病院の人間ドックを信頼して利用していただけるように努めて参りますので、よろしく願い申し上げます。</p>
<p>立体駐車場から救急(面会)入口まで簡易でいいので屋根がほしいです。正面玄関閉鎖中に雨が降ると、場合によってはそこそこぬれて風邪をひくかもしれないので。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。ご指摘いただいた屋外通路につきましては、平成26年度に改修する予定にしております。今後もお気づきの点がありましたらご意見の方よろしく願いいたします。</p>
<p>駐車場の車椅子用のスペースが少なすぎます。病院ですから、増設してください。</p>	<p>このたびは、ご不便をお掛けして申し訳ありません。敷地内の限られた駐車スペースの中で、車椅子用の駐車スペースを増やすことが難しいのが現状です。利用者皆さまのご理解のほどよろしく願いいたします。</p>
<p>レントゲン先の車椅子用トイレで、便器から洗面台まで遠くて途中で手すりがありません。伝い歩きが出来ないので、手すりを増設してください。</p>	<p>このたびは、ご不便をお掛けして申し訳ありません。ご指摘いただいた箇所について、手すり増設の検討をさせていただきます。今後もお気づきの点がありましたらご意見の方よろしく願いいたします。</p>
<p>中央病院時代と比べると職員の質が落ちた。世代の違いかもしれないが…。</p>	<p>職員には、患者さまへの気配り、お声かけ、あいさつを怠らないよう指導を行っておりますが、今回ご指摘を頂き、指導が十分に出来ていなかった事につきまして、深くお詫び申し上げます。今回いただいたようなご指摘を受ける事がないよう、職員には再度指導を徹底いたします。今後はいつでも気持ちよく来院していただける病院を目指し、親切で丁寧な対応が出来るよう努めてまいります。</p>
<p>診察券投入機(予約確認のため)の向きが玄関の広いガラス窓からの光線により大変見にくいので、見やすい方向に変更することが大切(3台とも)。</p>	<p>ご指摘のとおり、1年のうちでもごくわずかな期間ですが、正面側ガラス窓から差し込む朝日を受け、再来受付機の操作がたいへん眩しい状態となります。 早速ご提案に従って受付機の角度を調整いたしましたが、正面入口から受付機への患者さまの導線を優先した結果、効果はいくぶん限定的なものとなっております。今後、受付機の画面に反射防止フィルムを貼るなどの対策も検討してみたいと思います。</p>
<p>数年ぶりに検診で来院しました。受付の様子が分からず、周りを見ているとすぐに声をかけてくださり、手配してくださいました。有難うございます。婦人科窓口も放射線科も丁寧でとても感じが良かったのですが、外科窓口でも受け付けは、いきなり「23番です」と言われ、戸惑いました。せめて「23番に行ってください」くらいの言葉は添えるべきだと思います。いくつか総合病院に行ったことはありますが、こんな不親切な応答は初めてで驚きました。</p>	<p>このたびは、診療科での受付の対応について不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 ご案内に配慮が足りなかったものと反省いたします。おほめいただきました窓口と同じように、その時々のお患者さまのお気持ちや状態に配慮したご案内を心がけるよう、接遇について指導してまいります。</p>
<p>携帯電話の使用禁止について、院内食堂入口扉(内部)に子どもだましみたいなの誰も気がつかないような張り紙をしてありますが、救急センター入口に貼ってあるようなちゃんとしたものを貼って注意を喚起(誰でもすぐ分かるように)するよう店主に指示されたい。あれでは誰でも気がつかず、奥の席では店主の目が届かない。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。店側には、効果のある注意喚起の方法を検討するよう申し入れました。今後もお気づきの点がありましたらご意見の方よろしく願いいたします。</p>

本日面会に来ましたが、職員の方に廊下ですれ違ってもあいさつがないようです。

このたびは、病院職員の対応についてあいさつも無しといった不快な印象を与えてしまい申し訳ありませんでした。

職員には常々、患者さまへの気配り、お声かけ、あいさつを怠らないよう指導しておりますが、まだまだ配慮が足りなかったと反省しております。今後は、いつでも気持ちよく来院していただける病院を目指し、接遇研修・体制を強化し、いつでも誠実な対応ができるよう職員一同努力する所存です。