

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

| | |
|---|-------|
| <p>ぐう然にも、又々3年目にお世話にならなければならなくなりました。この2月24日(月)初診(外来)の末検査の結果、28日腹内「内視鏡検査」となり、入院しています。昨夜その下剤液でものすごく下腹をえぐり取られる痛さと同時に便を下し、嘔吐などくるしました。夜勤の看護師さんの手厚い処置、色々きかないのにしてもらい、はずかしいのと、迷惑でどうしてよいのか悩みました。このご恩は一生忘れません。</p> | |
| <p>約2ヶ月間、心不全、糖尿病治療のため入院しました。看護部の皆様には、いつも笑顔でやさしく気をつけていただきありがとうございました。本当に安心して入院生活を送ることができました。今後も皆様のより一層のご活躍をお祈り申し上げます。</p> | 50代 |
| <p>2月27日入院し、28日腸内視鏡挿入が苦しかったです。短かった6日間でしたけれど外科病棟の看護師さん皆さんの手厚い心遣い、心配、気配り親切な看病、ありがとうございました。まだこれから先、外の科へ通院・手術となっています。お世話に成りっ放しですが、よろしく御願ひ致します。</p> | 70代 |
| <p>いつも看護師さんやお医者さんが優しく接してくれます。あいさつも大きな声でしてくれて、うれしいです。病院に来るとほっとします。いつもありがとう。</p> | 10代女性 |
| <p>今日は、ありがとうございました。先生も仕事がんばってください。</p> | 10代女性 |
| <p>井川先生がいなくなるときいてとても残念です。母を助けて下さったので、本当に感謝しています。ありがとうございました。</p> | 30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 |
|---|--|
| <p>行き交う人が錯綜するので、ガイドラインを床に引いてください。</p> | <p>このたびは、ご不便をお掛けし申し訳ありません。院内案内表示については院内の美観を考慮すると、なかなか引きにくい状況です。職員へお尋ねいただければ御案内いたしますので、お気軽にお声掛けください。また、院内の場所が分からない時には、正面玄関前と救急入口横に院内の配置図を設置しておりますのでご利用ください。貴重なご意見ありがとうございました。</p> |
| <p>山口銀行がなくなり、入金できないので困りました。ATMを置いてほしいです。</p> | <p>ご不便をお掛けして、申し訳ありません。山口銀行のATMにつきましては、お客様の利便性を考え、山口銀行側に継続の申し入れをしましたが、山口銀行側の都合により撤去されたものです。なお、カードでのお引き出し、お預け入れ及び残高照会についてはローンに設置しておりますATMにおいて利用可能です。皆さまのご理解をお願いいたします。</p> |
| <p>先週小児科病棟に入院していた子供の保護者です。看護師さんの態度、目つき、口調が圧倒的でとても不快でした。本人にも直接伝えましたが全く気にしていない様子でした。ナースコールを不機嫌な声で出て叩き切ったりタメ口、命令口調で話したり睨みつける様な目つきで接してきたり余りに不快で名前を聞いたらドアを思いきり叩き閉めて名前を吐き捨てる様に言って出て行きました。本人は悪びれた様子もなく無自覚にあんな事をしているのだと思います。いつもお世話になっている外来の小児科の看護師の方達、受付の方とても的確で信頼できます。●●さん以外の病棟の看護師の方達もとても親身にいただいたのでとても残念です。</p> | <p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。本人へ注意致しました。これからも指導をしてまいります。ご意見ありがとうございました。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>このたび足の手術で4階に入院しました。原田先生や看護師さんたちにとっても良くしてもらい、杖で歩いて帰れるようになりました。入院していても皆も言っていますが、二つ要望があります。一つは、車イスや歩行器で入れるトイレが少なく、朝は順番待ちで年配の方は間に合わない人もいます。杖を持つ手が決められているので、階段で練習するときは手すりが両方にほしいです。外来の階段も片方しかなく、危ないです。ぜひお願いします。</p> | <p>このたびはご不便をお掛けし、誠に申し訳ありません。車イストイレについては、既設トイレブースの改修を含め検討しております。また、病棟の階段は幅が狭いので両側に手すりを設置することは、通路幅確保のため難しい状況です。練習する際は、ご不便をお掛けしますが、両側に手すりの付いている正面玄関横の階段をご利用ください。よろしくお願いいたします。</p> |
| <p>駐輪場がいつも一杯で混雑している。早急に駐輪場拡大・増設をお願いしたい。</p> | <p>このたびはご不便をお掛けし、誠に申し訳ありません。駐輪場については、病院の改修計画の中で検討してまいりたいと存じます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> |
| <p>激しく歯が痛んでいたため歯科を受診しにきました。9時に来て予約を3時間半待ってやっと呼ばれました。それなのに、レントゲンだけとって何も処置せず。結局歯は何も良くなってません。歯科の先生が午後から手術のための時間がかかるからという理由でした。来た意味もないしお金を払う意味もない。産婦人科での診察も悪かったしもうこの病院には来ません。</p> | <p>この度は長くお待たせした上にご不快な思いをさせてしまい深くお詫びいたします。当科は予約ある方を優先して診療しております。そのため初診の方・予約なしの方にはお待ちいただく事となりご迷惑をおかけいたしました。申し訳ございません。初診時の待ち時間につきましては、受付窓口に来科された際に必ず説明させていただいております。限られたスタッフ・診療台で診察を行っており処置内容・処置時間を考慮して初診時には診察のみ行い後日予約をとり処置を行う場合もございます。待ち時間・接遇につきましては今後も改善に努めてまいりますので何卒ご理解の程お願いいたします。</p> |
| <p>本日歯科予約で受診いたしました。現在予約時間から1時間半待ちです。(1時間半で呼ばれました)予約でのこの時間待ちはいかがでしょうか。何かの対策はできないでしょうか。新患の方には私達よりも長く待っているようです。(この間の説明、知らせはありませんでした。一部の声かけがあれば記入はしなかったです。)患者様の時間を大切に思っしてほしいと感じます。だいたいどの時間でも知らせたり伝えることはできませんか。時間の使い方は患者が考えれば良いと思います。患者の健康を考えると健康管理をとる放送が流れていましたが長時間の病院内での拘束の法が感染したり、疲れたりと健康でなくなってしまうそうですが。「大きな病院受診は1日仕事」一般的な言葉が少しでも待っててもこの病院に来たいといわれる病院を願います。</p> | <p>この度は予約されていたにも関わらず長時間お待たせし大変申し訳ございませんでした。待ち時間に対する声掛けが無かったとのこと指摘にも重ねてお詫びいたします。十分な予約時間を確保しておりますが、歯科診療は処置時間が予想よりも長くかかる事が多く、また急患にも対応しており、予約時間通りに診察できていないのが現状です。声かけをするよう心がけておりますが、処置中は難しいこともございます。そこで受付窓口横に新たに現在診察中の時間を掲示する板を設けました。ご確認いただくとおおよその受診時間がはかれるのではないかと思います。また遠慮なく待ち時間についてスタッフにお尋ね下さい。今後も待ち時間短縮に努めてまいりますのでどうぞご理解の程お願いいたします。</p> |
| <p>看護師の大雑把事故になりそうだった。看護師が仕事で香水をつけるのは改善されていない。又、咳をしながら(常時)仕事をするのも問題ではないかと思う。香水臭い(看護師が)、まだ改善されていない。香水臭い看護師が配膳されると食事の匂いが消されて香水を食べているようだ(怒)いつ改善されるのか、何故に？</p> | <p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。看護師の身だしなみについては、再度、指導してまいります。また、体調不良の時は早めに受診し、咳があるときにはマスク着用するよう指導しています。健康管理についても再度、指導してまいります。ご意見有り難うございました。</p> |
| <p>テレビ料金がかかりすぎ！ 1時間100円は高い。冷蔵庫も高いと思う。病室テレビのリモコンは番組表が表示できない、数字キーで直接選局できないため使い勝手が良くない。テレビの向きをリモコンで操作できるようになっているが、あればそれにこした事はないが、別に無くても支障は無い。それよりも番組表を表示したり、数字キーで直接選局できる機能の方が良い。</p> | <p>このたびは、ご不便をお掛けし申し訳ありません。院内のテレビについては、テレビレンタル業者が金額を設定しているため、現状では当院が金額を自由に変更することはできませんが、今後、より条件のよい業者との契約などにより、患者の皆さまが利用しやすい料金設定となるよう検討してまいりたいと思います。今後の業者選定の際の参考にさせていただきます。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>トヨーベンディング社の機器は、当病院内で競合する相手がいないため、不当に高い料金が設定されている。例えば、テレビ1000円/10時間、冷蔵庫・洗濯機200円/日・回、乾燥機100円/30分と設定されている。テレビ麗倉庫は毎日利用するものなので、もっと低い料金設定にすべき。現在の料金設定はぼったくり！</p> | <p>このたびは、ご不便をお掛けし申し訳ありません。院内のテレビについては、テレビレンタル業者が金額を設定しているため、現状では当院が金額を自由に変更することはできませんが、今後、より条件のよい業者との契約などにより、患者の皆さまが利用しやすい料金設定となるよう検討してまいりたいと思います。今後の業者選定の際の参考にさせていただきます。</p> |
| <p>5西様 ディルームの枯れた花はいただけません。花を置いたら、気をつけてください。</p> | <p>花の手入れについて、今後気をつけてまいります。この度は、貴重なご指摘をいただき、ありがとうございました。</p> |
| <p>●階の師長は最低心がない口だけ女。先生の悪口を言いすぎ、患者は先生を信じて痛い治療リハビリ手術をするのに不安になる。よくあんな人が師長にと数人の声を聞く。25-6年入退院しているが初めてだ。病院を変わるつもりだ。先程入れた。●でなく●の間違いです。●階の●●師長は真面目で親身な人です。</p> | <p>ご意見ありがとうございました。看護師全員を対象に指導致しました。不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> |
| <p>食事内容について。私は、交通事故にて前歯(上)を全部なくなり、野菜、おかず類のかたい物はたべられません。やわらかい物があれば幸せです。</p> | <p>軟菜全粥食ということに安心しておりました。配善事に食べられる物であるかなど食事内容の十分な確認や、おかずの硬さに気を配れず、不自由な思いをさせてしまいました。食べられない物である時は直接言っていただけると助かります。声かけや配慮が不足、大変申し訳ありませんでした。食事への気配りを忘れないようにしていきたいと思っております。</p> |
| <p>病院食がおいしくありません。せめて見た目だけでもおいしそうにしてほしいです。</p> | <p>患者さまには不快な思いをさせてしまい、本当に申し訳ありませんでした。入院患者さまのお食事は、栄養面とバランスをとりながら配慮して献立を立てているつもりでしたが、見た目の気づかみや食べたいと思っていただけるような食事という点においては未熟な点があったと改めて考えさせられました。今一度調理員と栄養士が双方の立場から意見を出し合い、患者さまに食べたいと思っていただけるような食事作り、特に盛り付けに気を配ってまいります。また、味付けにおいても患者さまに美味しいと言っていただけるように皆で試行錯誤をくり返し、努力してまいります。このような貴重なご意見ありがとうございました。今後も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にお声掛けくださいますようお願いいたします。</p> |
| <p>お食事の件。1年に数回入院させて頂いておりますが、今回入院して食事がとても前より質も見た目も落ちたように思います。業者が変わられたとのこと。とっても残念です。他の病院の食事も参考にされてはいかがでしょうか。病院に食事にきている訳ではありませんが改善されればもっといい病院になると思います。職員の方が一週間位でも入院されるとよくわかると思います。</p> | <p>この度は入院中のお食事について貴重なご意見いただきありがとうございました。病院食という概念にとらわれ、患者さまのお気持ちを汲むことができずおりました。患者さまのおっしゃるとおり、他の病院さまの献立を参考にするなど勉強して入院中の患者さまにとって食事を楽しみにしていただけるよう栄養管理部一同努力していきたいと思っております。患者さまの入院後は栄養士が食事について伺い、ご質問やご要望をお聞かせいただくようにしております。食事の際に感じられたことは栄養士にお声掛けくださいますようお願いいたします。</p> |

| | |
|---|---|
| <p>今回カテーテル検査で入院し、その検査の日に車2台で家族が来院したため、詰所で”車2台で来たため、駐車場の割引の用紙を2枚ください”と言ったところ、「1台しかあげられません。」と言われました。他病棟(2ヶ所)に入院した時は、ナースの方から「何台で来られましたか。」と聞かれ、台数分の用紙をくださいました。他病棟はとても親切に言ってくださったのに、病棟によって入退院、検査の時、病院が家族を呼んだ時しか割引できないのであれば車の台数の制限までしなくてもいいのではないのでしょうか。このことで患者の病院に対する印象が悪くなったら病院が結果的に損をするのではないのでしょうか。</p> | <p>このたびはご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。駐車場の割引につきましては、入退院当日、手術時などに付き添いで来られたご家族の方について割引を行っており、台数の制限は行っておりません。運用につきまして、再度、周知徹底を図りたいと思いますので、ご理解ご協力の程よろしく申し上げます。</p> |
| <p>ここ数日、救急入口前に毎日何度も同じ軽自動車が増車されています。(駐車禁止ですよ?)守衛さんは見てみぬふりです。ガラが悪い人だからですか?ガラが悪い人なら駐車して良いのですか。先ほどの駐車している車のナンバーです。下関●●●か●●●</p> | <p>このたびはご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。ご指摘の件につきましては、救急出入口で駐車禁止となっており、その都度注意するよう心がけております。引き続き、注意・指導していきたいと思っております。今後と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たします。</p> |
| <p>テレビ冷蔵庫が高すぎる。外来、見舞い共に駐車料をとるのはどうかと思う。2ヶ月近くになると、テレビ代が5000円以上になります。年寄は歌番組が好きでいつの間にか寝ていることも多く、操作できません。テレビ料金を少しでも安くできませんか。駐車料をとられるのはすごく不満。ここは市立市民病院ですよ。</p> | <p>院内のテレビ等については、テレビ等レンタル業者が金額を設定しているため、現状では当院が金額を自由に変更することはできませんが、今後、より条件のよい業者との契約などにより、皆様が利用しやすい料金設定となるよう検討してまいりたいと思っております。また、駐車場につきましては、外来患者様のために駐車場を整備しております。営利目的ではございませんが、維持管理経費のために応分のご負担をいただいているところであります。駐車料金につきましては、外来受診者は、6時間までは100円、以後1時間ごとに100円の割引とさせていただきます。ただし、一般来院者(お見舞いの方など)につきましては、通常料金での運用とさせていただきます。ご理解ご協力の程、よろしく申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> |
| <p>夜間、救急で来ました。救急側のドアが風で扉が開いたり閉まったりで、非常に寒い思いをしました。発熱で体が寒く、ふるえているのに突風でドアが開閉するのでとても困りました。</p> | <p>このたびは、ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。直ちに設備のチェックを行い、対応させていただきます。今後ともお気づきの点がありましたらご意見の方よろしく願致します。</p> |
| <p>この病院は心づけはお断りしますと掲示してあるが粗品5,000円相当のものをあげてもありがとうも言わず、この様なことが行われています。現実に行われています。市長に報告してもいいですか。</p> | <p>市民病院の院内の決まりごととして、患者さまからの「心づけ」は頂かないこととしております。「心づけ」の有無で治療に差をつけることも絶対にはありません。退院時、患者さまの感謝のお言葉をいただくだけで医療人として最高の喜びとなります。医師をはじめ病院職員から「心づけ」をお願いすることは決してありません。むしろ、「心づけ」を手渡されたときは、患者さまのお気持ちを思うと、そのお断りの言葉選びに慎重さが必要となり、その対応に苦慮することになります。どうか病院職員を困らせないでください。「ありがとう」のひとつで十分です。</p> |
| <p>家族が入院していました。1週間のうち、下着をかえてもらったのは一度だけ。寝衣(リース)に便で汚れがあってもそのまま。シーツも便の汚れ(シミ)がついたまま。看護実習生を受け入れて、基礎看護を実習させているとのことでしたが、こういう実情で本当に学生さんが学べるのでしょうか?また、いろいろな先端技術があっても基礎的な衛生管理ができていないなら意味がないように思えて残念です。</p> | <p>ご意見有り難うございます。看護の基礎ができていなかったことを申し訳なく思います。そして、恥ずかしく思います。清潔ケア、環境整備など看護の基本を見直していきたいと思っております。</p> |

| | |
|--|--|
| <p>以前の事です、整形外科の●●医師が診察した時私は他の整形にかかり、こちらに一度だけ●●医師の診察でこの(市民病院)は患者が多いので今かかりつけの整形暇だから、どんどん行ってあげる様に、と言われ凄く傷ついた事を言う、又診察してる患者さんの時●●医師は凄く大きい声で待合室まで聞こえ、常識のない医師だ、他の整形の事を言う必要ないと思う。どこかに転院させてほしい。</p> | <p>医師の配慮の欠けた対応が患者様のお気持ちを傷つけたことになり、誠に申し訳ありません。当該医師にあらためて注意いたしました。</p> |
| <p>守衛の態度が悪すぎる。もっと患者の気持ちになって対応してほしい。 相変わらず職員の対応は良くありませんね。特に守衛、スーツを着た人、上から目線でニラみつけてきます。</p> | <p>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。常々、患者さまへの対応を誠実にかつ丁寧にするよう指導しており、警備の者には直ちに注意いたしました。今後も何かお気づきの点がございましたらご意見を賜りますようお願いいたします。</p> |
| <p>受動喫煙について。駐輪場横の細い坂道が喫煙場になっています。自転車で通院していますが、坂道を通る際にタバコのけむりを吸ってしまいます。患者さんも吸う方がいるようですが、この病院の職員らしき人も吸っています。タバコを吸う決まった場所になってしまっているようです。全面的に禁止していただきたいです。</p> | <p>市民病院は敷地内全面禁煙です。残念ですが、患者さまご指摘の場所(緑地帯)は病院敷地ではありません。下関市所有の公園緑地となっており、病院の全面禁煙の方針を強制できる場所とはなっていません。病院職員の喫煙者に対する禁煙指導には今後とも努力していきたいと思っております。</p> |
| <p>病院というもののトイレの後に水を流す折良く見ないと解らないようでは時間がかかりすぎます。健康な人ばかりでなく若く理解力のある人達ばかりでもありません。病院は病人のお年寄りの方も来ます。少し大きめの字をここを押せば流れるという字を書いてください。時が小さい。</p> | <p>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。トイレ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ご意見を賜りますようお願いいたします。</p> |
| <p>職員の名札の名前の書体が悪く文字がつぶれて名前が読めません。もっと読みやすい書体に変えてください。何のための名札ですか。</p> | <p>この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。職員の名札につきまして、デザインや書体など、より見やすく、読みやすい名札を検討していきたいと思っております。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お願い致します。</p> |
| <p>精神科を診療内科と変更できませんか。</p> | <p>精神科を心療内科に変更できないかというお尋ねですが、担当医師を含めて精神科を閉鎖し新たに心療内科を開設して欲しいということではなく、単に標榜診療科名を変えて欲しいというご質問だと思います。現在担当している医師は精神科医師であり心療内科医師ではありません。簡潔に言えば、精神科は心の病気そのものを対象とするのに対し、心療内科は心が原因で身体に現れる諸症状を対象にするものです。患者さまのお歳から推察して、もしも精神科を受診することに“ひけめ”を感じていらっしゃるのであれば、現代社会ではその必要は全くないことをお分かりいただきたいと思っております。若い人から高齢者まで“こころ”に問題があつての事件がニュースにならない日は無いといえます。また、他人事と思つていても明日には自分のこととなる点でも他の病気と全く変わりはありません。堂々と受診していただきたいと思っております。</p> |
| <p>病院が古いのもわかりますが車イスに対してとても不親切な造りですね。車イストイレもふやしてください。</p> | <p>この度は貴重なご意見を頂きありがとうございます。車イス用トイレですが、病棟につきましては、改修工事に伴い増設しております。また、外来につきましては、場所を確認し、増やしていく方向で検討してまいりたいと思っております。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お願い致します。</p> |

| | |
|--|---|
| <p>職員同士で患者の前で他の患者の悪口等を言うのはやめてほしい。そんな職員が多すぎる。特にERの年配看護師。</p> | <p>御指摘有り難うございます。御指摘された内容に関して話し合いを行いました。スタッフ一同反省しております。接遇、医療従事者としての基本姿勢について学び、考えていきたいと思っております。これを契機に職場環境を見直し、みなさんが受診された際に不快な思いをさせることのない環境を整えたいと思っております。</p> |
| <p>●●先生は、ときおりきつい発言をされるので、気をつけて頂きたい。忙しくて時間がかかるので大変だと思うが、時間をすごく気にされている様子がうかがえて、伝えたい事をいづらいつい時があるのでみなおして頂きたいと思っております。</p> | <p>このたびは不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当該医師には申し伝えておきます。ご意見ありがとうございました。</p> |
| <p>内科外来1番診察中にコーヒーのにおいがします。</p> | <p>今回、閉鎖された診察室の中でコーヒーの臭いに、不快を感じられたのでしたら申し訳ございません。今後は、空腹でいらした患者さまや、長く待たれている患者さまがおられることを念頭に置き、周囲への配慮をしていくように努めて参ります。</p> |
| <p>いつもお世話になっております。先日体調を崩し、予約日より前でしたが電話をしました。すぐ来るようにと言われてましたが、バスなので少し遅くなるかもしれないというところも忙しいので、タクシーでも使ってすぐに来てくださーいといわれ思いきり電話をされました。病院に着いてからは早くしてと急かされ早々に診察は終了。その後し、処方された薬を飲みましたが全く回復せず、仕事も休み結局予約日までキツイ思いをしました。もう長い事お世話になっていますが、今回のこの対応にはすごくガッカリしました。</p> | <p>このたびは、病院の事情を患者さまに押しつけた上に、看護師の対応におきましてもご不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ございませんでした。今後とも、患者さま中心の看護に努めて参ります。また接遇に関しても、看護師として優しい態度、優しい声かけで対応が出来るよう、指導を続けて参ります。</p> |
| <p>院内のパジャマにハンカチを入れるポケットをつけてください。宜しくお願い申し上げます。</p> | <p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。病衣にポケットを取り付けることにつきましては、患者様がポケットの中に忘れ物(貴重品など)が入ったまま洗濯に出してしまうことや、検査時(CTやMRIなど)に支障が生じる危険性があるため、ポケットはつけないことになっております。ご理解ご協力の程、よろしく申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> |
| <p>薬剤師の●●さんの態度が悪い。説明されるとき、こわいです。</p> | <p>大変、不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。とても、真面目で几帳面な薬剤師ですが、患者さまに正しい飲み方を理解していただきたいと思う気持ちが熱心な余り、一方通行的な説明になっていたようです。患者さまの気持ちに配慮が足りていなかったと反省しております。今回のご指摘を機に、なお一層、服薬説明に際して、その時々のお気持や、状態に配慮した対話を心掛けるようにしていきます。</p> |