

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>数年前に母が入院していた頃も他の病院と比べるとここは食事が美味しかったが、この度家族が入院し、きめ細かい食事の対応をしてくれて、大変感謝している。温・冷も暖かいものは温かく、食事が楽しみとなっている。病人にとって食事は唯一といっても良い楽しみなもの。これからも入院患者の支えとなる食事をお願いしたい。</p>	40代女性
<p>6階に入院している患者です。入院当初、ナースステーション前のテーブルの上の季節の花や満開の桜に安堵感をおぼえました。今は更に八重桜、チューリップと諸々に美しく、然も邪魔にならないように配慮しつつ、たくさんのお花器を使い、彩り、水替えなどされ、患者、来院者の身体は勿論、心の大きなやすしです。ありがとうございます。</p>	70代女性
<p>尾道からおじの見舞いに来ましたが、午後とは知らずに少し早目に来てしまいました。症状が安定してほっとしましたが、病院名が中央病院と聞いてよくわからず、2回位病院のまわりをまわってました。受付の方が親切に教えて下さり嬉しかったです。有り難うございました。看護婦さんも看護師さんもやさしくてほっとしました。これからもよろしく願います。</p>	50代女性
<p>私の父は、長期にわたり入退院を繰り返し、その度々に金子先生にお世話になりました。何かとお気づかいいただき診ていただきました。ありがとうございます。また、3東の看護師の方々、入院中深夜でも心をこめて対応していただき、感謝しております。本当にありがとうございました。</p>	60代女性
<p>大賀先生へ。今日はありがとうございました。学校をがんばります。おくすりもがんばってのみます。お仕事をがんばってください。</p>	10代女性
<p>ナースの皆様 親切にありがとう御座いました。元気で退院出来ました。</p>	70代女性
<p>整形のナースの皆様 親切にして頂きありがとう御座いました。元気で退院が出来ました。</p>	70代女性
<p>早いもので、10月間の入院生活も終わりました。耳鼻咽喉科、医師、西山先生、大変お世話になりました。尚外来並びに5階病棟の看護師の皆様の手厚き看護に安心して過ごさせていただきました。患者は安心が第一です。私はいろいろ迷惑をおかけいたしましたが、手厚き看護をいただき有難く、心より御礼を申し上げ、退院いたします。ご健祥、ご繁栄をお祈り申し上げます。</p>	70代男性
<p>永年にわたり下関市立市民病院において難病治療の継続受診と治療をしていただき日々感謝を申し上げます。院内トイレの清掃業務の用務員の方には昼夜の清掃によって利用者は大変感謝しております。また、心ない利用者によって汚れた場合にも黙々と清掃される姿には頭がさがります。感謝々です。</p>	80代男性
<p>薬剤に関する指導、リハビリ、栄養管理、緩和ケアなどが充実しており、安心して入院生活を過ごすことができます。薬剤師の方には、何度も丁寧に相談・指導していただいています。多くの患者に即しての食事の準備は大変だとは思われますが、個人的に貧血について相談、希望をしたところ栄養士の方に間髪いれずに対応してもらいました。リハビリも個に応じて、親身になって指導して頂いています。緩和ケアに関する質問にも何度も対応してもらい、薬服用への不安が解消されました。</p>	50代女性
<p>看護師の方々の笑顔、手の温もり、思いやりあふれるまなざし、優しい言葉に何度も救われる思いがしました。苦しい時、不安な時、状態や気持ちをキャッチして、適切にアドバイスをしてもらっています。様々な相談にもいつでも応じて頂いています。さぞかし多忙であろうと思われる中、誠実な看護をして頂き、深く感謝しています。</p>	50代女性
<p>主治医の鈴木先生の指導のもと、前向きに闘病することができ、深く感謝しています。先生は、ご多忙な中でも、かならず病室に来て下さり、状態に即して、患者が目指すべき方向性を示して下さり、信頼申し上げます。三回緊急入院をしましたが、関って下さったどの医師も、患者を安心させ、そして的確に対応処置をして下さいました。大変、感謝しています。</p>	50代女性
<p>河野先生今日は、ありがとうございました。いっぱいごはんを食べます。食堂のおばちゃんへ。おいしいです。スパゲッティーがおいしいです。</p>	10代女性

朝一番で来院、採血、レントゲン、CTを撮り14:00頃終了。浦江憲吾先生(医師)をととも親切に説明して下さい、好感を持ってました。又、主任の看護師様もてきぱきとしていて矢張り主任さんだけありますね。本日は色々ありがとうございました。大病院だから待ち時間も当然だと思います。	10代女性
ヘルニアで3泊4日入院・各部先生方が手術あとにどうですか、といってくださいってこの病院スタッフは1人々の自覚が有り、本当に感謝して退院する事が出来ました。私も頑張ります。力をいただきました。	60代男性

「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
こちらの全職員に言えますが角を曲がる時、トイレ等から出てくるとき、部屋から出てくる時等にもっと周りを見て出てきて下さい。ぶつかりそうです。いつも。ぶつかりそうになっても謝りません。	この度は、大変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。病院職員が謝らないとのご意見については、接遇研修等を通して改善に努めてまいります。
お願いします。[お食事時間にもう少しゆとりを]～途中でのお声かけに感謝しつつも、何か食器を早くお返しせねばというような、心せかされる感じです。食事制限のある患者は一日三食が楽しみです。カロリーを考え一品々々、心を込め作ってくださり、温色、冷色と別々にして届いたものを先づ目で味わい、ゆっくりかんで時間をかけていただきたいです。出来ますなら、もう少し、後の御声かけ願いたいです。	このたびは、食事を楽しみにして頂いている患者さまに対して、誠に申し訳ないことをいたしました。心よりお詫び申し上げます。食事の大切さを一番理解している看護師が、ゆとりの配慮というものに、欠けている事を感じました。今後は、食事環境を考え、患者さまの気持ちを大切にできる看護師になるよう指導・教育・実施して参ります。
少し前の事で日時は覚えていないが、整形外科に来院時に診察台に横になった際、看護師さんが私の靴を足で右へ移動した。まあ、しゃがむのが面倒だったかどうかは判らないが受診者の履き物を足ではらうというのは躰とかどういふ道徳をもっている人だろうかと思った。もう少しでキレそうになったが、、、。	このたびは、看護師の行動で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。現在看護部は5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)に取り組んでおりますが徹底できずご不快な思いをさせてしまいました。今後も5Sを強化し外来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。
電子マネーの自動販売機ですが、Eby以外のナナコでも利用できるようにならないでしょうか。Ebyよりナナコの方が利用頻度が多いもので、できればよろしく願いいたします。	このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。現在、当院のほとんどの自動販売機は、電子マネーが使用できないものとなっております。ご要望の件につきまして、患者等サービスの向上のため、自動販売機の設置業者に要望していきたいと思っております。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。
予約より1時間も早く来院したが、11時の予約者が後3人居るので待ってください。12時の予約なのに終了したのが2時でした。	外来診療で長時間お待たせして申し訳ありません。職員一同、患者様の待ち時間を出来る限り短くするよう心がけているところですが、担当医師が急患対応に追われることもあり予約時間通りに診察を終えることが出来ないこともございます。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。なお、当院は時間予約制となっておりますので、いくら早くご来院いただいても予約時間での診察となります。ご承知おきいただきますようお願いいたします。
守衛の方の態度が悪い。人を見て態度をかえてくる。	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、患者様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>過去の病歴や今回の受診(入院)に至るまでの経緯を各科・外来・入院(病棟)と何度も繰り返し、1から説明するのは高齢になればなる程、困難だし、苦痛になります。他の病院治療分は仕方が無いのかもしれませんが、同じ市民病院(中央病院時代を含む)ならば、データが残っているはずで、もっと横の連携を取って、治療にあたって欲しいです。もっと患者やその家族の立場に寄りそう対応をお願いします。他の総合病院ではこんな対応を指摘されることは無いと聞きました。</p>	<p>「入院」という特殊な状況下にもかかわらず、辛い思いをされたこと大変申し訳ありませんでした。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後改善に向けて努力して参ります。</p>
<p>平成26年4月7日午後市民病院待合にて、男性職員の患者(豊浦町、90歳近い女性)に対する聞き取りは、プライバシー侵害のおそれ。診察室の中まで詳細にわたり聞かされた。プライバシーに配慮すべき。</p>	<p>待合スペースにおける職員の行為につきまして、患者様を不安なお気持ちにさせてしまいましたことにつきまして、まずはお詫びいたします。ご指摘の件につきましては、眼を患われたご高齢の患者様にご入院されるにあたって、書類作成など入院手続きのお手伝いをしていましたものであることを確認しております。今回のケース以外にも、患者様のプライバシーに配慮し、極力別室へご案内してお話を伺うこととしておりますが、たまたま塞がっていたり、患者様の症状によっては移動いただくことが困難な場合もあるため、やむを得ず患者様のご了解をいただいて待合スペース等でお伺いすることもございます。引き続き、患者様のプライバシーには最大限の配慮をしながら業務にあたるよう指導してまいりますので、ご理解を賜りますようお願いいたします。今後ともご意見等ございましたらお寄せ下さい。</p>
<p>院外処方の方の対応が非常に不親切である。私語も多く、感じが悪かったです。</p>	<p>院外処方の方のFAX送信のご案内をさせていただくカウンター職員の対応につきまして、ご不快な印象を与えてしまいましたこととお詫び申し上げます。職員には対応につきまして気をつけるように、改めて申し入れいたします。また、業務上必要な連絡事項等もありますので、私語と誤解を受けないように注意いたします。</p>
<p>タバコを吸いたい人が何人かはいます。外まで行って吸うのなら一部開放してください。</p>	<p>当院では、受動喫煙防止と、地域がん診療連携拠点病院として患者様をはじめ皆様の健康をサポートする観点から、敷地内禁煙を実施しております。喫煙される皆様にはご不便をお掛けしますが、ご理解・ご協力をお願いします。なお、平成25年8月から予約制で禁煙外来を設置しましたのでお知らせいたします。</p>
<p>薬一回に飲む分量の説明ミス。苗字だけしか確認しておらず翌日採血・レントゲンの検査があると説明。当日、こちらから確認しないとまちがっていることを言ってこない。</p>	<p>この度は、大変申し訳ありませんでした。実際に担当した看護師2名には、厳重に注意し、今後の対策についての話し合いもいたしました。内服薬の内容の再確認、検査の説明時の名前と内容の再確認を徹底し、同じようなことが起こらないように気をつけてまいります。ご注意ありがとうございました。</p>
<p>手術後、ベッドのギャッジアップが手動のため、非常に困りました。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。手動ベッドから電動ベッドへの更新は当院としましても長年の課題であります。そのため、電動化に向けての更新計画を進めているところでございます。患者様やご家族等の方々への負担が少しでも早く軽減されますよう今後も努力してまいります。</p>
<p>持参薬を確認してください。薬を全て持っていったのに内服されておらず、精神科のものだったので本人も不安になり困りました。今後よろしく願います。</p>	<p>持参された内服薬は、すべて薬局で確認後、主治医の指示のもとに続行、中止するようしておりますが、この度はご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今後、薬の管理を含め説明についても皆様に安心して頂けるよう一層努力して参ります。</p>

<p>お日様がしずむ前に光がひどく目が開くことができず大変困ってしまいました。ぜひブラインドをつけてほしいと私は思いました。3月28日にはもう退院しておりませんが、よろしく願いいたします。皆様にとってもいいと思います。大変お世話になりました。有難うございました。</p> <p>談話室がまぶしいのでブラインドをつけて頂けたら幸いです。</p>	<p>このたびは大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。夕方の食堂・デイルームや談話室等における、まぶしさを解消するために、ブラインド等の設置を検討し、安全対策を行っていきたくと思います。患者様等がリラックスできるスペースなど快適な空間の提供や安全対策に努めてまいりますので、よろしくお願い致します。</p>
<p>●●号室入口ベッド2名の携帯電話使用に関して。ルール・マナー無視。無法地帯化。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。今後は入院時のオリエンテーションの徹底に努めて参りたいと思います。また、そのような場面を見かけることがありましたら注意をさせていただきます。</p>
<p>4F西病棟 553号室の換気扇、エアコンのフィルターの掃除をしてください。今回の入院(4月17～25日)では使用していませんが、換気扇からほこりが落ちて来ました。</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。至急、病室の換気扇及びエアコンを確認し、清掃いたします。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>下関市立市民病院に始めて入院することになりました、主治医の先生はじめ医療スタッフ皆様の暖かく心の行き届いた治療の対応に安心して入院生活を送り、おかげさまで予想より早く退院することが出来、心から感謝しております。ありがとうございました。要望“応対専用机”の設置があるとよいと思います。(面会室で入院前に注意他の説明の折、いろいろな質問で回りの人達にプライバシーを守っていただくとういと感じました。)</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。入院前の説明はプライバシーには十分注意しながら限られたスペースの中で説明等行っております。今後、説明する場所等の確保など運用につきまして検討して参りたいと存じますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。</p>
<p>家族が手術を受けました。待ち時間がとても長く感じました。時間の流れを長く感じるのには仕方ないのですが、待ち合い所の椅子の固さが時間の流れを更に長くしていた様に感じます。せめて外来待ち合い所の椅子のやわらかさがほしいと思いました。</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。椅子につきましては、今後患者様のご意向を考慮しながら検討していきたいと考えております。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>母が入院し、お世話になっています。今まで苦労して来た母に是非個室に入院してもらいたくて個室を希望しましたが、部屋が確保出来ず、断られました。耳も遠く、大きな声でしか会話が出来ないため、同室患者様方にご迷惑をかけている様ですし、プライバシーもありません。今後の患者様のためにも個室の充足をお願いしたいと思います。</p>	<p>当院の個室不足でご迷惑をお掛けいたしました。誠に申し訳ございません。個室が少ないことは十分認識しております。数年前、4人部屋を2個室に改築したこともありますが、限度がございます。将来の市民病院の建て替えに際しては必要な個室数を揃えることが出来ますが、当面はご不便をお掛けすることになります。なにとぞ、ご容赦いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>友人の見舞い等で週に2、3回来ています。(2013.12月より)第二駐車場が閉鎖されていることに大変驚いています。精算機が故障して修理するのに200～300万円かかりどうせ将来的にあそこは潰してリハビリの建屋を造るのだから精算機は修理せず閉鎖したままと聞きました。これでいいのですか。あそこの駐車場でお金が取れないなら、第一駐車場も両方お金を取らず開放すべきだと思います。(リハビリ建屋の工事が始まるまで)とてもとても不便です。足・腰の悪い父があそこの駐車場から歩くのがつらいと申しております。どうぞもう少し患者、来院者の事を考えてください。駐車場でお金を取るなんてやめてください。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。第2駐車場につきましては、現在は、精算機故障により駐車場自体が使用できない状態となっており、近日中に緩和ケア病棟を建設するため、このまま閉鎖し、今後は立体駐車場での運用をしていくこととなります。ご不便をおかけしますがご理解・ご協力のほどよろしくお願い致します。また、駐車場の利用に関しましては、周辺地域とのバランスを保つため、維持管理経費の一部をご負担いただいておりますので、ご理解ご協力の程、よろしくお願い致します。</p>

<p>エレベーターに「病院の職員はできるだけ階段で」と表示があります。患者や面会の方を優先するのがサービスとされていることだと理解しています。でもお医者様も看護師様も清掃をしてくださる方々も重労働です。階段の昇りにエネルギーを使うのではなく、本来の職務にこそエネルギーを使っていたきたい。どうぞ優先してエレベーターを使っていたきたいと思います。</p>	<p>病院職員への優しいお心づかい、誠に有難く感謝いたします。緊急時や荷物を持っている時、患者様を案内している時などエレベーターを使用させていただきますが、満員の時は職員が率先して患者様やご家族に席を譲ることが当たり前だと思います。その時はご遠慮なく先にお乗りください。</p>
<p>二輪車の駐車場がせまい。バイクで来ても止めるところがない。車の駐車場ばかり広げて、二輪車のことも考えてほしい。</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。現在は、今の限られたスペースで運用しており、今後改修工事等の際に駐輪場を拡大するか検討してまいりたいと思います。駐車される際に大変ご迷惑をおかけすると思いますが、ご理解・ご協力ほどよろしく願いいたします。</p>
<p>MRIに入った時、片足は立てておくように言われたので立てていたら、機材にあたっていたかった。担当の男性は、あいそが悪かったです。</p>	<p>このたびは、担当スタッフが安全確認を怠り、その後の対応も不適切であったと深くお詫び申し上げます。患者様の御意見について担当スタッフに確認しました。日時が特定できず細かい分析をすることができませんでしたが、検査の現場であってはならないことなので放射線部では改めて「検査開始から終了まで患者さまの周囲に細心の注意を払い安全を確保すること」「患者さまの立場に立って考え、心の通うコミュニケーションをとること」を改善策として全員に周知いたしました。スタッフ全員で取り組んでまいりますので今後ともよろしく願い致します。</p>
<p>本日神経内科希望で来院しましたが、患者が多いため新患はみないとので帰ります。HPでその様なことは書いておいて下さい。豊浦町より1時間かけて来ました。</p>	<p>このたびは来院していただきましたのに誠に申し訳ございませんでした。まずは来院時の症状を聞き取り、内科医で診察するという対応をすべきであったと反省しております。当院の神経内科の現状は、常勤医ではなく委託医が週1回午前中のみ診療しております。このためすべての患者さまに対応できず、院内の患者さま及び他院より紹介の患者さまを中心に診療しております。しかしホームページにはその旨の掲載をしておりますのでご迷惑をお掛け致しました。このたび神経内科医師と相談し「予約制」の文言を追加いたしました。ご指摘頂きまして有り難うございました。</p>
<p>最近では年寄の患者が多くなったようです。トイレの様式が少ないので間に合わなくなったりして汚れている方が多いので和式を洋式に改築して戴けると助かります。若い方も洋式を使われるので困ります。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。今後の改築計画の中で、検討してまいりたいと存じます。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致します。</p>
<p>●●科●●Drの対応に傷ついた。病気を治すだけではなく、患者や患者家族にも心をくばってほしいです。</p>	<p>申し訳ございません。医師の心無い対応で患者様を傷つけたこと、医師の指導に責任を持つ院長としてお詫び申し上げます。「安心の優しい医療を」提供する市民病院として、病院理念にも反することだと思います。二度とないよう医師の指導には気を配ってまいります。</p>
<p>入院してから看護師さんを始め、すごく丁寧に対応していただいています。主治医の先生も最初は自分の具合が悪かったのでよくわかりませんが、少しずつ良くなってきて先生の対応の良さがすごく心に染みて、伝わってきました。ただ差別になるようなら申し訳ないのですが、私自身が女性なので、男性の看護師さんにはちょっと本音の症状を言えなかったです、、、。</p>	<p>ご意見有り難うございました。最近では、当院でも男性看護師が増えていきます。女性看護師と変わらない教育を受け、業務に就いています。今後、今回のご意見を参考に患者さまへの配慮に努めてまいります。</p>
<p>眼科外来の掲示板に病院の実力？という新聞の切抜きをはってありますが2008年の記事です。少々古すぎませんか。確実な情報がほしいです。</p>	<p>このたびはご指摘有り難うございました。眼科外来の2008年の記事はすぐに撤去いたしました。眼科医には新しく確実な情報を提供していくためにも、掲示板の点検に努め、見やすさを追求して参ります。</p>

4月に祖母がこの病院で亡くなりました。ある病棟でお世話になったのですが、祖母が危篤になった際に、私の方が早く到着したため、先生の死亡確認の前に病室で母の到着を待っていました。その時、ナースステーションの方から「今日逝きそうな気がしたんよね～。こういう私の勤って当たるんよ～。」などといったような家族の気持ちを逆撫でするような言葉が聞こえてきました。この発言をした看護師は私に聞こえないと思ったのか、私の存在に気づいてなかったのかはわかりませんが、こういった軽率な発言は厳に慎むべきだと思います。祖母の最期を看ていた感謝の気持ちがある一方でその点は非常に残念でなりません。

人生の最後を迎えられている厳粛な場において、看護師の軽率な発言でとても不愉快な思いをさせたことを深くお詫び致します。今後、このような事がないよう指導して参ります。