

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>看護婦さんがとってもやさしくてとてもうれしく思いました。松本さんがとても良くしていただきました。ありがとうございました。</p>	<p>80代女性</p>
<p>ありがとうございます。おもちゃがもっともっとふえたい。がんばってください。</p>	

## 「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>先日、おくすり手帳を受け取るのを忘れて、当病院に取りにきたのですが、受付までは対応が良かったのですが、2階に上がり事務所の方が出てこられました。その人の私に対しての対応がすごく良くなく、嫌な思いをしました。他の人の名前を何回も聞かれ、なにか私が盗みにきたような感じに受け取りました。結局、手帳はあったのですが、その人から謝罪の言葉はありませんでした。くやしくて残念です。</p>	<p>このたびの対応につきまして、ご不快な思いをお掛けし大変申し訳ございません。落し物につきましては、本人確認が必要であるため、お名前等正確にお聞きしております。今後、そのようなことがないように十分注意するとともに誠実に対応するよう努めてまいりますので、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>夜間、休日等の出入口について。発熱の方(受付) 多数おられるイスの間を通過しなければいけない事は、患者を増やさないためにも少し考えた方が良くと思われませんか？</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。発熱患者とその他の患者さまが接触しないよう待合を分けておりますが、工事の関係で夜間出入口が変更となったため、現在の運用となっております。工事完了後は元の運用に戻り、基本的には接触しない運用となりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>お見舞いの帰りに食堂にいきましたが、御年配の女性の方がぶっくらぼうの対応で、びっくりしました。結果、食事しないで出ました。普通の病院ではありませんのでもう少し笑顔で接客をおねがいします。嫌な思いをして病院をでました。注意してあげてくださいね。</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。食堂は許可業者が営業しておりますので、笑顔で緊張感をもって業務にあたるよう社員教育の徹底を申し入れました。今後ともよろしくお願いいたします。</p>
<p>ここの病院夜が寒いです。暖かくしてもらえないんでしょうか。他の病院に入院した時は、こんなに寒さを感じませんでした。考えてください。</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。ご指摘を受け、直ぐに空調の温度を上げ、暖くなるよう調整いたしました。また、病院職員にお問い合わせいただければ対応いたしますので、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>在宅で役立つ介護の勉強会をしていただきたいのですが、いかがなものでしょうか？</p>	<p>在宅で役立つ介護の勉強会を当院でということですが、国の施策としても在宅介護の推進を謳っているところであり、つい先日下関市内の在宅医療を担当されている開業医の先生方、医師会の先生方、下関保健所、市民病院担当者等が会して、在宅介護の普及のための組織の立ち上げが行われたところです。今後、市民の皆様への介護技術普及のための勉強会や介護に関する講演会なども含め在宅介護体制づくりを勧めることになっております。なお、そのなかで市民病院はいざという時の後方支援病院としての役割を果たすことになると思います。とても有意義なご提案を頂き有難うございました。</p>

<p>ここの整形外科はどうなってるんですか？いくら先生の説明があると言っても、、、夜の9時すぎても説明に来ないとか！！患者の立場、、、家族の立場をもう少し考えたほうがよろしいんじゃないんですか？バカにしています。いくら名医と言われるかも知れませんが、、、私は2度とこういった病院には来ません。救急外来も人がフラフラするとか言っているのに他に行けとか、、、熱ぐらいはかってもいいんじゃないですか？患者バカにしてるしか思えません。ここは病院でしょう？患者をなおす所ではないんですか？</p>	<p>整形外科や救急外来での対応についての非常に厳しいお叱りを頂きました。誠に申し訳ございません。病院全体を統括する院長として心よりお詫びいたします。患者さまの立場に立って優しい思いやりの対応をすることが、最先端の医療技術を提供することよりむしろより大切なことであるということは日頃から職員に教育指導しているところであります。今後、同じようなことを繰り返さないように各医師や職員への指導を徹底して参ります。</p>
<p>母の付添いで、初めて来院しましたが、皆さんの対応の素晴らしさに感謝しています。ありがとうございます。一つ提案が、病院のシステムがわかっていないために待ち時間が非常に特にかかっていました。特に薬出しの時間 かかりすぎですネ！！(外部とは言え、連携がうまく行く様にするか？もう1社入った方がいいのかもしれないネ！！</p>	<p>病院職員へのお褒めのお言葉、本当にありがとうございます。励みになりました。また、ご提案有難うございました。この度の待ち時間の件は院外処方の薬の待ち時間と存じます。患者さまによってはご自宅の近くの薬局を利用されている場合もありますので、少しでも早く調剤するため院外処方箋をFAXで送信しております。病院のそばにあります調剤薬局では、その近さから送信による時間短縮のメリットが生じません。しかし、今回の貴重なご意見を参考にし、薬の待ち時間軽減を検討したいと思います。ありがとうございました。</p>