

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>27年4月下旬、眼科受診にて来院しました。          順番待ちの時、急に胸痛と、息苦しくなりました。急なことでしたが、外来婦長様に相談しました。          親切に素早く処置して下さいありがとうございました。スタッフご一同様に心よりお礼申し上げます。          お陰さまで、予定通り無事に診察を終え帰宅できました。本当に大変お世話になりました。          早くお礼を申し上げるべきでしたが、今日になり申し訳ございません。</p>	70代女性
<p>本日、無事退院を迎えることができました。          先生はじめ、看護師の皆様のお陰です。ありがとうございました。          色々な患者様がいる中でも笑顔での対応で、私たちの気持ち、心が十分落ち着きます。          また、栄養士の方からのご指導で健康についての話、食事の摂り方を聞いて、今までの食事を改善してみたいと思います。          皆様のご健康、ご多幸をお祈りしまして、厚くお礼申し上げます。</p>	70代男性
<p>約10日間の入院生活でしたが、大変気分よく過ごさせて頂きました。お礼申し上げます。          ①主治医の先生は、患者の目を見て大きな声で、シッカリ、ワカリヤスク手術の流れを説明して下さいました。          ◎大きな声というのが、年寄りには耳の訊く力が衰えているので大変助かります。          ②看護師さんの教育がよろしいのでしょう。皆様明るい声で「ありがとう」と言われます。          私たちが言ってあたり前なのに…。例えば、血圧を計りやすいように腕を差し出しても「ありがとう」です。気持ちが弱っている時なので和みます。          ③食事でも肉類が駄目なので、昼ごろ伝えましたら、夕食の献立表では“肉”としてありましたのに、私の分はお魚でした。当日のことなのに連係スバラシデスネ！          友人、知人に市民病院は良かったと話します。今後のご発展を祈ります。</p>	80代
<p>食事、大変良かった。続けて下さい。</p>	70代男性
<p>うっとうしい梅雨の晴れ間に栄養管理部の皆様方のご協力により、初夏らしい創作料理のサプライズが有りました。          とても嬉しく感激しながら美味しくいただきました。          病んでいる人にとっては何よりの“ゴホウビ”です。</p>	70代女性
<p>この度、腰部脊柱管狭窄症とスベリ症の手術を山下先生に頂きました。          初めて聞く病名で不安でしたが、先生はパソコンの手を休めて私達家族に真摯に説明して下さいました。          早朝より遅くまで、患者のことを第一に考えて下さる先生に感謝感謝です。          お陰さまで元気になりました。</p>	70代女性
<p>この病院のお食事はとても美味しい。          入院して2ヶ月近くになりますが、出されたものを残したことはありません。          こう書くと、私が元々、好き嫌いが無い人のように思われますが、実際は偏食で弁当やコース料理は8割残す人種です。          そんな私が、毎日ペロリ。栄養士さん、食事を作ってください方、いつも美味しい院内食をありがとうございます。</p>	30代女性
<p>4階東病棟の看護師さん、明るくて、親切で退院したくない気持ちになります。          勿論、医師の先生方も親切で、優しい方ばかりです。          私は、この病院への入院は10回程度になります。大変、お世話になっております。</p>	80代男性
<p>いつも外来、入院、全部を当病院で見させていただいておりますが、先生方、看護師さん、その他のスタッフの方々、いつも笑顔で話しかけて下さいます。          病気のときは、心強うれしく思います。これからも大変でしょうが、私達のために頑張ってくださいませ。</p>	70代
<p>5月末にこちらで出産しました。          川崎先生はじめ、看護師の皆さんには大変よくしていただきました。          はじめての出産で不安でいっぱいでしたが、皆さんのお陰で乗り越えることができました。          里帰り出産のため、難しいかもしれませんが、2人目もこちらで出産できたらと心から思いました。本当にありがとうございました。</p>	20代女性
<p>外来も入院も、こちらの病院ばかりです。          先生方も看護師さんもとても優しく、病気のときは本当に心強いです。          毎日大変でしょうが、先生、スタッフの方々ガンバッテ下さいね。</p>	70代

<p>外来、入院いつもお世話様になっております。 1階の内科の前田先生をはじめ、看護師さん達は、優しく診察して下さい、看護師さんも笑顔で接して下さいます。 これからもよろしく願い致します。</p>	70代女性
<p>脳神経外科の中村隆治先生、いつもお世話になります。 先日(6月)私は、デイサービスに行っているとき、急に具合が悪くなって口のロレツが回らなくて救急に来たときも、心配してすぐに下まで降りて来て下さいました。 先生のお顔を見ると、安心してすぐ良くなりました。心からお礼を申し上げます。</p>	70代
<p>20年前は、みんな看護師さんたちが威張っていたけど、最近は良くなったですね。 優しくて、皆さんよく気がつくし、とてもいい。よかった。</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>入院生活4週間ありますが、医師、看護師の皆様には大変良くしていただき、感謝いたしております。 ところで清掃の件ですが、室内は毎日気持ち良くしていただいておりますが、「窓」の汚れは問題ではないでしょうか。 いろいろ事情はあるでしょうが、是非とも汚れが目立つようになった時点で配慮していただければ有難いですが。</p>	<p>このたびはご指摘いただきありがとうございます。 ご指摘いただきました窓ガラスの清掃につきましては、今年度2回実施する予定であり、窓ガラスの状況を見ながら時期を決めて実施したいと思いますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。</p>
<p>4月22日の方が投書しておられましたが、TVの利用料金の高いのには驚きました。 他院ではこんなに高くはありません。御一考をお願いします。画像の映りが鮮明なら許せますけど。</p>	<p>院内のテレビについては、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。 今後、他院の状況も踏まえ、より条件のよい業者との契約を行い、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います。</p>
<p>整形外科に入院している家族の者です。お世話なりません。 先日、本人がナースコールで用件を伝えたと、〇〇看護師が対応され、「度々来れないから、今まとめて用事を言って」と言われて戸惑ったと話しました。 家族としてはその話を聞いて大変心配になりました。ナースコールは困っている時に使用しているのに、使いづらい対応をされた看護師に対し腹立たしく思っています。</p>	
<p>家族が4階の整形外科に入院しています。 平成27年6月〇日の準夜勤務の看護師(〇〇)の対応について書かせていただきます。 用件があるのでナースコールを押したら入室をし、用件をまとめて言えと言われたとの事でした。 完全看護の病院で、用件をまとめて言えという態度はどういうことなのでしょう？入院患者に寄り添うのが看護職ではないのでしょうか？ 必要な時にナースコールをするのでまとめては言えないと伝えたとす。すると、無視をされ退室されたと聞きました。 整形外科は、体の不自由な方、体を動かしたくても動かせない方が多く入院されています。 この看護師の対応までは、下関市立市民病院の医師、看護師の方の対応がとても良かったので今回の対応をとっても残念に思います。 医療職の方々の勤務が大変なのはよく理解しています。家族も決して無茶な事でナースコールを押していません。 今回の対応をされた看護師の方には、是非基本から再度学ばれ、再発のないよう、心の通った市民病院で今後もあって欲しいものと思います。 よろしくお願い致します。</p>	<p>ご不快な思いをおかけしましたことを、お詫び申し上げます。 頂いたご意見をしっかりと受け止め、これからの教育に生かして参ります。 今一度、患者様に対する言葉遣い・態度を振り返り、安心できる病棟を目指していきます。 貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>

<p>先日(5月〇日)受診した時、会計が15時過ぎとなりました。 その時の会計担当だった女性の執務態度が非常に悪かったです。大あくびをする、かったるそうに不機嫌な態度をあからさまにとる。 待ち合いのソファーに聞こえるほどのため息をつく。何があったのかは知る由もないですが、仕事中の態度として一社会人としてあるまじきな姿勢でした。 多分、この方は毎日同じ態度で仕事をしていると思います。根性をたたきなおしてください。</p>	<p>この度は、受付職員の職務態度にて不快な思いをされたことを深くお詫びいたします。 今回のことにつきましては、会計担当者を含め受付職員へ指導いたしました。今後も病院の顔として対応がとれるよう継続的に研修等も行って参ります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>相談員は、ちゃんと仕事をして下さい！！ もっと患者や家族の思いを聞き、希望する転院先や、ちゃんと問い合わせをして努力をして下さい。</p>	<p>この度、ご不快な思いをなさつとことに関しましては大変申し訳ございません。 患者様やご家族のご意向を伺い、可能な限りご希望に添えるようにスタッフ一同努めて参ります。 尚、医療制度上入院期間や転院先の受け入れ対象について一定の制約があり、ご希望が叶わないこともあるかと存じます。 その際は、ご理解、ご協力の程よろしくお願い致します。</p>
<p>〇〇相談員、真剣に仕事に取り組んでください。</p>	<p>ご意見を頂きましたこと、申し伝えました。 本人はご意見を真摯に受け止め、あるべき姿を考えつつ仕事に取り組む所存です。</p>
<p>人間ドック控え室と熱のある方の待機場所を離して欲しいが……。 場所がないようですね！！</p>	<p>このたびはご指摘いただきありがとうございます。 発熱外来の待ち合いにつきましては、スペースが狭く、現在の場所を待合としております。 今後、動線及びスペースの確保について検討してまいりたいと思っておりますのでよろしくお願いたします。</p>
<p>今回整形外科で入院していて感じたのですが、リハビリで院内を杖をついての歩行許可が出たが、階段での歩行許可が出ていないのでエレベーターで移動して歩いています。 以前入院した他の病院では、1階～6階までスロープがあったので歩行練習に良かったし、車イスの人も良いリハビリになると言って、いつも一緒にリハビリをしていました。 出来れば、スロープを設けて欲しい。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。 入院生活の日常の中に、歩行練習等を取り入れることはとても大切です。患者様の状態をみながら、リハビリの担当者が歩行練習の範囲等をご提示するようにしております。 しかし、当院は建物内すべてがバリアフリーとはなっており、安全管理面において院内の移動はエレベーター使用としております。 また、スロープの設置は、建物の構造上大変困難であるため、ご理解のほどよろしくお願いたします。</p>
<p>テレビカード高すぎ。1,000円カードが1日で無くなります。通常1,000円で2日はあると思いますが？</p>	<p>以前より、院内のテレビについて同様の意見を多くいただいておりますが、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。 今後、他院の状況も踏まえ、より条件のよい業者との契約を行い、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。</p>
<p>私は、当病院で白内障手術を両目していただいたおりに、3人の眼科医がいらした為早く済んでいたが、現状は待ち時間が3時間以上もかかる。 我々もあまりの時間の長さに、大変な思いをしておりませ。医者を増やすわけにはいかないのでしょうか。一応考えてください。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございました。 当院の眼科は、ご指摘のようにかつては医師3名体制でした。しかし、ここ数年は1名体制となっております。待ち時間が長くなって患者様にご迷惑をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。 これまでに複数の大学の眼科医局に医師の派遣をお願いに行くなど、病院として眼科医の確保に努力して参りましたが、大学医局自体の医師数が減少しているため、残念ながら補充できておりませ。 今の所目途は立っておりませんが、今後も医師確保の努力を継続し、市民の皆様へ質の高い医療を提供するよう努めて参ります。 患者様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、病院の窮状を何卒ご理解いただきます様お願い申し上げます。</p>

受付時間があって無いような受付はやめて下さい。  
1時間もちがっては疲れますよ。眼科にて。

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。