

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

先日はとても素敵なカフェが開かれ、なんとなく気分を取り直し、お友達ができました。ありがとうございました。	70代女性
私、前回、手術・骨折・化学療法と3度目の入院です。この度は、本当につらい10日間でした。でも、具合が悪い時の、看護師方々の笑顔(特に)での態度、本当に元気をいただきました。まだまだ頑張ってる元氣にならないとつくづくに思いました。吉田先生の笑顔と声かけ、本当に嬉しく思いました。私より辛い人、たくさんにおられます。頑張ります。よろしく願い致します。	70代男性
広くて明るい玄関、狭い家から気分も明るくなります。一週間入院して、今から帰ります。看護師の方々、医師の先生方、やさしくて親切。みなさんのあいさつ。日本一の病院です。大変お世話になりました。	80代男性
眼科の先生へ。いつも笑顔で接していただきありがとうございます。優しく接して下さる先生方を本当に尊敬します。これからも多忙な日々が続くと思いますが、お体に気をつけて下さい。	10代女性
“おおが ゆき先生”、1学期も元気に学校に行けたよ。先生、いつもいっぱいありがとう。先生、お仕事がんばってね。	10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
看護師が医師と同等であるというのは、患者(被看護人)をまるごと引き受け、長時間にわたって患者と向き合っているからである。医師は物(生体)の修理に必要なことをしているのであり、看護人はヒトを丸ごと受け入れているのである。	ご意見有り難うございます。いただいたご意見を受け止め、今後も患者様に寄り添い看護をしていくよう努力して参りたいと思います。
入院患者の一言。入院患者が、隣人に不都合を感じたら、直接の対応をとらず病院関係者に申し入れるべき。この事、入院の心得として周知徹底してもらいたい。平穏な入院生活を期待していたが、最後の夜で最悪となった。残念。	この度は、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。患者様の思いを丁寧に聞き取り、対処できるように努力してまいりたいと思います。そして、何かあった際はまず病院スタッフにお知らせ頂くよう声かけを行うようにしたいと思います。また、ベッドの配置ですが、なるべく一定間隔を保てるよう注意して参ります。貴重なご意見、ありがとうございました。
各患者4人部屋の場合、その間隔は大切です。(ベッドの距離を離すべき)いきなり、酷い口調で、寝ているすぐ横に顔がありビックリした。私もとっさの事で、口論をしたことは恥ずかしいし後味悪し。	
受診で、駐車場代をとるのはここの病院だけ。	駐車料金につきましては、周辺環境との均衡及び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。また、外来受診者、付き添いのご家族の方などにつきましては、駐車料金の割引を行っておりますので、病院職員までお問い合わせください。
一日中電気がついていますが、日中は必要ないと思いますが。経費節約になるのではと考えます。時間帯、天気によりW(ワット)をかえられては！	このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。当院は、救急病院のため24時間体制をとっており、必要な部分につきましては一日中点灯しております。ご指摘の件につきまして、今後は、天気や時間スケジュールなどにより経費削減できるか検討してまいりたいと思います。

<p>病室にあるテレビを一度でも見た職員の方がいますか。最初に病院の内容説明がありますが、下関市立中央病院となっており、内容も多少は変更されているのではないかと思います。再度、テレビを見て検討が必要ではないかと考えます。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。テレビにつきましては、今後、他院の状況や病院案内の変更を含め、より条件のよい業者との契約を行い、皆様が利用しやすくなるよう検討してまいりたいと思います。</p>
<p>家族がお世話になっております。ニコカフェについて書かせていただきます。寝たきりや絶食の者は、そのサービスを受けることができず不公平なサービスだと感じています。病院での皆が希望するサービスは、最新の医療や安全な医療なのではないでしょうか。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。ニコカフェは患者様のご意見をもとに、病室ではないところでの異空間でのほっとしたひとときを過ごしていただき、心の癒しと治療への意欲を出していただくために、はじめました。患者様同士でのおしゃべりをしていただくことも憩いの一つかとも考えております。各病棟で考え方が異なり、絶食水分可の患者様や寝たきりの患者様にもチケットを差し上げることもございます。個々の治療により安静度、水分量なども異なり、皆さん一律というわけには参りません。栄養管理部は食べることでの治療の一躍を担う部署です。患者様へのサービスの一環と考え、昨年6月からはじめ、1年がたちますが、利用者の方も多くなり、楽しみにしておられる方も増え、「手術が終わったらまた来るよ、再来週まで待っていて。」「今度の化学療法は木曜日に来られるといいね。」「カフェあるよね。」などとお声をかけていただいております。個々の患者様を大切にすると考えると、飲めない患者様には申し訳ないのですが、ベット上の安静の方には持ち帰りとして、ベットまでお持ちいたしております。最新医療や安全な医療を行うための治療を行えるような身体を作るのが栄養管理をする私達の業務であります。ご意見の内容にある不公平感がないように、各病棟共通で飲める方の選定を見直して参ります。今後も、ご意見・ご要望がありましたら、各病棟を回っております担当栄養士にご相談ください。</p>
<p>山の田行きのバスの回数を増やして下さい。</p>	<p>ご指摘のありました件につきましては、サンデン交通株式会社へ申し入れを行いました。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>会計の時間処理が長すぎます。もっとときばきと。</p>	<p>この度は、会計時に大変お待たせしまして申し訳ありませんでした。体調がすぐれないためにご来院され、さらに会計時にお待ちになることで大変辛い思いをされたこととお察しします。会計には時間帯によって込み合う場合もあり、正確な請求が求められるためにお待たせしてしまうことがあります。今回のご意見を真摯に受け止め、今後も会計業務について改善してまいります。</p>
<p>いつも外来で、4週間に1回来るのですが、女子トイレのイス式がひとつしかなくて皆待って疲れます。今は年配者が多いので、2個ともイス式にしてほしいです。</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お願い致します。</p>

<p>この度は、この病院で助けられました。森山先生です。診断、決断、指令、迅速で私を助けて下さったことをお伝えしたかったです。ありがとうございます。</p> <p>ナースの方達も一人ひとりを大切に対応、感謝いたします。これも院長先生、師長さんの賜物だと思います。</p> <p>ナースの方達もすばらしい。本当にありがとうございます。永遠の感謝感謝です。</p> <p>①入院した日6月〇日、夕方です。4階東病棟看護師の〇〇さんだと思います。ナースコールをテレビの前に置いて、朝までそのまま。</p> <p>②トイレは、夜8時30分頃のことです。朝8時頃まで待った。</p> <p>③夜、薬を床に2錠落とし1錠は見つけ、もう1錠はどこにいったかなと言って、あった、あったと言って、私に飲ませようとしたので、落としたものを飲ませるの？と言ったら、新しいのを持ってきました。その後、タオルケットをかけて欲しいと言ったら、それぐらい出来るだろうと言って、投げた行った。</p>	<p>この度は、不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。ナースコールは患者様の手元に置くことが当然のことなのに、配慮に欠ける行動です。申し訳ありませんでした。</p> <p>また、排泄解除や内服薬の事なども御迷惑をおかけしました。今後は、患者様の思いに寄り添い、気持ちよく過ごして頂けるような配慮ができる看護師を育てていくべく努力をしていきたいと思えます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>〇階西病棟の看護師、師長に接遇の向上を望みます。深夜の患者に対する不平、不満、私語、筒抜けです。それとも聞こえるよう指導しているのでしょうか？</p> <p>退院時にも家族の事まで大きな声で会話するあります。全く不愉快です。〇〇さん、●●さん、この病院の理念とは何ですか？</p> <p>入院時の説明担当の△△さん、高齢者の受け入れはそんなにしたくないですか？感情は相手に伝わりますよ。</p>	<p>この度は、看護師の対応についてとても不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>夜間帯のナースステーション内の会話については、声が外にもれることがないように、再度充分に気をつけるようにスタッフ全員へ注意いたしました。</p> <p>また、入院時の対応につきましてもどんな状況にあったとしても、「お待たせして申し訳ありません」「少々お待ちいただけますか？」などの誠意をもった対応ができていれば、今回のような失礼はなかったと反省しております。</p> <p>今後、スタッフ一人ひとりが市民病院の看護師としての自覚を持ち、このようなことがないように充分に指導して参ります。</p>
<p>転倒・転落の危機管理の検討。5階西。ベッド柵越えの対応の不備1回。退院まで1日だけ24時間付き添わない日に、それも帰宅して下さいと要望された日です。</p> <p>本人に異常がなかったから良かったですが、どうぞ説明、責任をとられるのですか？</p> <p>それも配線ができてなかったとの理由で。2回目は離床センサーが反応しなかった。最終確認しない看護師、このベッド役に立たないと会話するだけ。</p> <p>この様な事で入院するのは、不安があって当然ではないですか。</p>	<p>今回のご入院にあたり、事故防止と患者さんの精神的安寧の観点から、やむを得ず付き添っていただきました。</p> <p>ご家族のご負担を考慮して帰宅していただきました際に、今回のようなことが起こり、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>配線の不備に関しては、スタッフに必ず作動確認するよう、センサーを装着しても過信しないよう、再度安全対策を徹底して参ります。</p> <p>病院の理念である「安心のやさしい医療を提供し、市民から信頼される病院を目指します」を胸に刻み、努めて参ります。</p>
<p>入院時の説明に、みんなの声を活用するよう、氏名記入で病院の向上のために切実に要望されてはいかがですか。</p> <p>私は、入院付添い当初院内の方に、強く氏名を必ず記入して、思ったことを書いて下さいと切望され、担当者名を記入致しました。</p> <p>必ずその声が届くから向上のためにと！！</p> <p>また、2月4日のアンケート回答の高評価に驚きました。下関一の質の高さだったのですね。</p> <p>世間の風評とかなり差を感じました。もし、院内の方の助言がなければ記入せず退院いたしました。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただき、また「みんなの声」をご利用いただきましてありがとうございました。</p> <p>当院では、年に2回患者様アンケートを実施いたしております。アンケート結果、及び「みんなの声」にお寄せいただきましたご意見を病院運営に反映し、病院の理念でもあります「安心の優しい医療を提供」することができるよう、日々努力をしているところです。</p> <p>今後も、ご意見などございましたら「みんなの声」をご利用いただけますようお願いいたします。</p>
<p>エレベーターのさいしょの、ぎんいろのところが、つまずかないようになおしてほしい。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。</p> <p>ご指摘いただいた後、直ぐに各エレベーターを点検するよう保守業者に依頼いたしました。</p> <p>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>ファックスカウンターに2人いますか？私語ばかりしています。人件費がもったいない。</p>	<p>貴重な御意見ありがとうございました。ご指摘の内容をFAXカウンター管轄の下関市薬剤師会へ報告いたします。</p>

<p>駐車場なぜ無料にしないのか。市民病院ですよね。</p>	<p>駐車料金につきましては、周辺環境との均衡及び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。 また、外来受診者、付き添いのご家族の方などにつきましては、駐車料金の割引を行っておりますので、病院職員までお問い合わせください。</p>
<p>先日、2～3ヶ月おきの定期診察に行った。 いつも5～6分、先生と話をして診察料(再診料)を220円払って帰る。 でも先日は、いつものように5～6分話をしただけ。いつもと全く同じ条件なのに1,000円+αの診察料であったので、びっくりして明細を見たら「難病指導管理料」というのが付いていた。医師の気ひとつで、つけたりつけなかったりするのでは、支払う方としては非常に解りにくい。</p>	<p>この度は、診療費の説明が不十分でありましたことについて深くお詫び申し上げます。 また、個人情報にも関わりますので、診療費についてご不明な点がありましたら、お手数ですが受付窓口へお尋ね下さいますようお願い申し上げます。</p>
<p>会計に30分も待っているのです。 もう少し早くできないのですか。</p>	<p>この度は、会計時に大変お待たせしまして申し訳ありませんでした。 会計には時間帯によって込み合う場合があります、お待たせしてしまうことがあります、今回のご意見を真摯に受け止め、待ち時間の短縮に努めてまいります。</p>