

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>昨年9月、退院時に、4階女子トイレについて、和式トイレを洋式にして欲しい旨、要求して退院いたしました。(手術後、膝を曲げることは不可能) この度、また手術のため入院しました所、和式トイレが改良され、程よい高さになり楽に座ることが出来る洋式トイレに変わっていました。 戸を開けた瞬間に驚き、そして、これからは病室に戻って待つこともなくなります。本当にありがとうございました。感謝しています。</p>	80代女性
<p>県外から観光に来ていて娘が熱中症にかかり、近くの当院にかけこみました。 突然にもかかわらず、迅速に対応していただき安心しました。本当に感謝申し上げます。</p>	40代男性
<p>食堂おいしかったです！！</p>	50代女性
<p>手術後20日間、気持のいい病棟で元気にさせていただいて、本当に有難うございました。 先生方の朝夕のやさしい励ましのお言葉、ナースのあたりの柔らかい対応に、痛さで顔をしかめている頃、どんなにうれしかったか。 掃除係の方のていねいな仕事ぶり、きちんと仕事を片付けながら、温かい眼差しで、一言言葉を交わした時のほのほのとした温かさに、お人柄に、有難い入院生活の毎日でした。</p>	70代女性
<p>40年ぶりに下関市に帰り、市民病院に入院することになり、医師、看護師、介護等各位の努力には、その昔と違って大変患者の立場にたった医事に携われ感激しております。 お世話になりました。今後も益々信頼を深め、ご活躍を祈念します。</p>	80代

「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>お世話になります。家族そろって、何かあれば市民病院にお世話になっています。 先日姉が急な病でこちらへ入院することになりました。家族としてはまだ落ち着いた状態であるとは思っていませんでしたが、退院や転院を押し進められ、しかも前日に急に転院が決まると翌日に転院しろなどといわれました。まだ菌の治療が残っていたため、それが終わるまで転院は待っていただきました。 誰だか知りませんが、転院の話をした方、説明も無いし、何より私たち患者、家族への配慮を感じられません。転院後に、病院にはそれぞれ役割があるということがわかりました。 もっと丁寧に、素人でもわかる説明をしてほしいです。</p>	<p>この度は、十分な説明が行き届かず、大変申し訳ございませんでした。 退院や転院については、主治医・看護師・ソーシャルワーカー等が協働ですすめさせていただいております。 転院日に関しましては、連携先の病院に対し、転院の案内をいただく際に、少なくとも前々日までの連絡をお願いしているところであり、しかしながら、現状として連携先病院での病床管理の関係上、直前の案内になることがあります。 当院としましては、次に入院となる患者様に病床をお譲りいただくこと、連携先病院の病床の効率的な運用という面から、翌日転院に関しましてもご理解・ご協力をいただけますと幸いです。 何卒、よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>病院のサービスとは？ ①に医療の高度化であろうが・・・順番を大きくとばして、貸付寝具(ネマキ)について、ズボンに男子用と女子用が共用であるところから、小用に苦勞する。 想像するに、加工費で10～20円アップのためであろうが、寝衣は洗濯して使うため何回転する。50回転するならば貸し出し料を1円アップすれば、おつりが来ることではないか。 どうすれば客が喜ぶか、これがサービスの基本・原点だ。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。 寝衣に関しましては、現在ご希望の患者様への貸し出し用として、寝巻き式(ガウンタイプ)とパジャマ式(上着とズボンに分かれているタイプ)の2種類を用意しており、どちらのものも男女共用となっております。 男女別のものを用意することや加工することは、在庫管理や費用の面から考えて、現段階では難しいと考えております。 パジャマ式が使用しづらい方は、大変申し訳ございませんが、寝巻き式のものを使用していただけか、患者様ご自身でご用意いただけますようお願い申し上げます。 また何かお気づきの点がございましたらご意見賜りますよう、よろしくお願い致します。</p>

<p>医師から「妻を指定された日時に、病室で待っているように」と言われたので妻に連絡をした。 妻は、連絡された日時より10数分前に来室して待っていた。その間病室に点滴等の用事で来られた看護師さんに「妻が病室に来て、先生をお待ちしている」事を医師に連絡してくださいとたのんだが、1時間20分位して医師が来られ「アラ、来ておられたのですか」と言われた。医師も相当待たされ、シビレをきらして上がって来られたようだった。 いかに看護師が多忙とはいえ、ナースステーションに連絡すれば医師に連絡してもらえるだろうに。無駄に時間を取られてしまった。</p>	<p>こちらからご来院の依頼をしたにも関わらず、迅速な対応がとれず長時間お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。 今後はこのようなことがないよう、スタッフ間の連携をしっかりとるように気をつけていきたいと思います。</p>
<p>私は、入院する約1ヶ月前に両目の白内障の手術を受け、3種類の目薬を1日に4回(ある目薬は3回)点眼するが、1種類点眼したら5分間あけて、次の点眼をするように眼科医から指示されている。 それなのに、ある男性看護師は「忙しいから」と言って、3種類の目薬を同時刻に点眼した。もし、目に悪影響があったらどうしてくれるのか…。 看護師が多忙なことはわかるが、医師の指示が守れないようでは、患者はどうすれば良いか…。</p>	<p>点眼の間隔を5分間あけるという基本的なことが実践されておらず、しかも、多忙を理由に患者様に不信感や不安感を与えてしまい、大変申し訳ございませんでした。 今後はこのようなことがないよう、スタッフ間の連携をしっかりとるように気をつけていきたいと思います。</p>
<p>入院中です。 この暑期中、夜中にエアコンが切れるとか…。病院の対応とは思えません。 動けなく、窓も開けられず、毎晩眠れないと申し立てます。ご一考下さい。</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。 エアコンにつきましては、6:00～22:00まで運転しており、今年の熱帯夜は0:00まで延長運転を行っております。 それ以降につきましてもご要望を承りますので、お近くの病院職員にお申出ください。よろしく願いいたします。</p>
<p>昼間の照明、少し5分の1程度減らして良いのではないのでしょうか。</p>	<p>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>
<p>毎朝、玄関近くの工事現場あたりで工事関係者が階段に座って、たばこを吸っています。臭くてたまりません。雰囲気も悪いです。 工事関係者は、禁煙の病院だという認識がありません。何人もが座ると、威圧感も感じます。(もちろん、あいさつなんてしません)きちんと教育していただけないでしょうか。</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。 工事業者側には、敷地内禁煙の周知徹底及び社員教育の徹底について申し入れを行いました。 今後もお気づきの点がございましたらご意見の方よろしく願いいたします。</p>
<p>食堂で、年配の女性が(中の調理で)「これ、はよ持って行き!!」と、どなりつけていたので、どうなのかな…。と思いつつ、ちゃんぽん(550円)を注文。 お湯を飲んでいるみたいに味がなかった。550円もするのに…。あんなに怒鳴り散らして、怒りながら作るから美味しくないのでは?</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。 店側には、今後このようなことがないよう細心の注意を払うよう指導するとともに、申し出には真摯に対応し、接客教育を十分行うよう指導いたしました。 今後もお気づきの点がございましたらご意見の方よろしく願いいたします。</p>

<p>いつもお世話になっています。みなさんよくしていただき、ありがとうございます。 ただ一つだけ。タバコを院内・敷地内ではダメだと言うことにちょっと・・・。 タバコを吸う人が並んで外で吸っているのは別にいいのですが、他人から見たらちょっとみっともないと思いますよ。 よく先生や職員の人が並んでいるので、それを道通る人がジロジロ見ていきますがあまり良いものではないと思います。</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。 当院では、患者様をはじめ皆様の健康をサポートする観点から、平成25年7月より敷地内禁煙を実施しております。 ご指摘いただきました件につきましては、院内で周知し禁煙及び喫煙マナーを含め対応してまいりたいと思います。</p>
<p>入院患者の付添いの人が、カップ麺を食べられるようにお湯(熱湯)が出れば有難いのですが。</p>	<p>病棟は患者様用にお茶、お湯を用意させていただいております。 カップ麺のお湯がご希望であれば1階ローションに置いてありますので、そちらをご利用下さい。</p>
<p>私は友達の見舞いに来たのですが、病院に入るとき眼にとまったのですが、病院の職員さんやお医者さんが、道端でそれも1人、2人ではなく、ならんで話をしながらタバコをふかしているのを見て、なんともみっともないなあと思いました。 昔の中央病院の時は、その様なこともなくて良かったのですが、どうしてこのような事になったのですか</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。 当院では、患者様をはじめ皆様の健康をサポートする観点から、平成25年7月より敷地内禁煙を実施しております。 ご指摘いただきました件につきましては、院内で周知し禁煙及び喫煙マナーを含め対応してまいりたいと思います。</p>
<p>毎回の診療料が不明瞭で納得がいきません。 毎回、先生の2～3分の話のやり取りで「再診料」のみの時とプラス「医学管理料」が加わっている時がある。その日に特別な話をした様なことも無いのに何を基準についたり、つかなかったりするののか。 先生に尋ねに、また診察室へ戻るのもどうかと思い、悩んでいます。 どうぞ明快な答えをお知らせください！（整形外科）</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>8月16日、午前1時過ぎに来院しましたが、医師の診察の前に問診が看護師さんからあった時、それは食中毒とか、ストレスとか、それからくる病気のように言われましたが、看護師さんが、診察も無いのに口にしていいのでしょうか。とても不愉快です。 病名は全然違っていました。点滴をしていただいたのですが、横5cm、縦10cmくらいの内出血となりました。小柄の方でした。</p>	<p>この度は、大変不愉快な思いをさせ申し訳ございませんでした。 患者様の状態について詳しくお尋ねすることは大切なことですが、診断するような発言はするべきではありません。 今後は、このようなことがないように接遇、対応にも十分指導して参ります。</p>
<p>下関市立市民病院 新理事長兼病院長の田中様へお願い。 私は今までも、また今からもこの病院を利用していると思いますので、改めてお願いしたいことを述べてみます。 それは、院内の諸先生及び看護師さんへの疲れを軽くする方策のお願いです。現在まで、各科の先生や看護師さん、及び病棟の看護師さんは、非常に多忙なため疲れがうっ積しているようで、この結果が、患者さんに普及している言動が見受けられていますので、よろしく願います。</p>	<p>このたびは、職員が多忙を理由に、ご不快な言動がありましたことお詫び申し上げます。 当院では、市民の皆様へより良い医療、サービスが提供できることを第一に考え、職員一同日々努力をしているところであります。 患者様の容態により激務となることもあります。しかしながら、職員に対しましても、働きやすい職場作りを目指し、管理・運営を行っております。 治療のためご来院いただいております患者様に、ご心配をおかけいたしましたこと大変残念に思っております。 今後は、このようなことがないように指導するとともに、職員の更なる健康増進・管理に努めて参ります。</p>