

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>山下彰久先生ありがとうございました。 寝たきりにならず、ツエもいらず、コルセットもなく歩けるようになりました。小走りもします。 先生の御指導に感謝の日々です。</p>	70代女性
<p>骨折して約2週間の入院と、手術による治療をしていただきました。 交通事故による怪我で当初は心身ともに弱り、前向きになれずにいましたが、お陰様で早く快復して元気になりたいと思えるようになりました。 適切な判断のもとに、素晴らしい手術と治療をしていただいた主治医の千住先生、心から感謝しています。ありがとうございます。 また、5階西病棟のスタッフの皆様、麻酔を恐る私に優しく気遣って下さった手術部の看護師さんと麻酔科の先生、リハビリ担当の吉本さん、皆様に心よりお礼申し上げます。 ありがとうございました。</p>	30代女性
<p>とてもよい環境のなかで、安心して入院生活を送ることができました。 ありがとうございました。</p>	30代女性
<p>栄養士の吉見さんに心のこもった対応をして頂き、感動しました。 娘の退院にあたって、今後の栄養指導をして頂いたのですが、その際に食事制限のある娘がもうすぐ誕生日なので、食べられないケーキの代わりに何か作ってあげられるものはないかなと、私は何気なく話をしました。 すると翌日、娘が食べられる食材で作れるデザートレシピを探して持って来てくれました。 親として、制限のある娘を何とか喜ばせてあげたいという気持ちをくんで下さって、本当に嬉しかったです。</p>	30代女性
<p>今日で12日の入院生活となる。 丁度1年前と2度目の入院となったが、今回は完治のための再入院、再手術となった。 1年前と変わりなく、皆親切で楽しい入院生活であった。毎回の食事は大変工夫されており、おいさと栄養のバランスも行き届いているのが伺える。 ありがとうございました。</p>	70代男性
<p>初めて入院して不安でしたが、看護師の皆様によくしていただき、ほんとうにうれしく、有り難うございました。 皆様のやさしい言葉遣い、良い勉強になりました。ありがとうございました。</p>	80代女性
<p>リハビリ担当の先生には、入院前の身体に比べずいぶん機能の改善を図って下さり感謝しています。 退院後についても、家事での休憩の取り方や、職場復帰に向け注意する点など、あたたかいアドバイスの数々は退院後も生活の指針としてがんばっていきます。 ありがとうございました。</p>	50代女性
<p>おかげ様で、手術後の経過も順調です。 ・4西のナースさん達は、常に明るく優しく接して下さり、質問にもその場で答えられない時は調べて教えて下さるなど、回復の大きな支えでした。 ・毎日の食事「常食」の私は、とても美味しく、毎回完食でした！紅葉弁当メニューも、毎木曜のニコカフェも、嬉しい心遣いでした。 ・早朝からの清掃スタッフさんにも、熱心な仕事ぶり優しい声掛けにいやされました。 お医者様はじめ、皆様方に感謝しています。ありがとう☆</p>	50代女性
<p>今日の昼食は、とてもおいしかったです。 たまに、こんなふうにする物もいいかと思えます。</p>	50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
<p>先生方が着ていらっしゃるうす緑色の検査着？フリーサイズのため背中があいている(割れている)のでしょうか？だらしなく見えるし、不潔っぽい。何より気持ち悪い。今時、ありません。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございました。現在、医師が使用している薄緑の作業衣は、採用して10年以上経過しています。院内でもデザインを変えてほしいという意見が一部に出ているのも事実です。再検討すべき時期にきていると思われれます。ただ、ご指摘の中に「不潔っぽい」との文言がございますが、一度着用したものは病院がきちんと洗濯して毎日着替えておりますので、衛生面についてはご安心いただきたいと思います。</p>
<p>待ち時間が長すぎる。順番も守って欲しい。後の人が先に呼ばれる。</p>	<p>不愉快な思いをさせて、誠に申し訳ありませんでした。当院では予約制にして患者様の待ち時間短縮に努めておりますが、事情によって検査結果が出るのに長時間かかったり、一人の患者様の説明に大変時間がかかったり、状態の悪い患者様を先に見なければならぬ場合もあるなど、なかなか予約時間通りにならない場合がございます。待ち時間が長くなる時は、看護師が順番をお知らせしたり、お声掛けをするなどして状況をお伝えするようにしております。何とぞご理解いただきますようお願いいたします。市民病院は今後も引き続き待ち時間問題解決の努力を続けて参ります。</p>
<p>テレビカード1,000円は高い！！もう少し割安で、そして1,000円でも長くテレビ、冷蔵庫が使用できるようにすべきである。使いたい放題で1ヶ月全て3,000円とか配慮して欲しい。年金生活、生活保護、ギリギリの生活をしている人のことを考えて欲しい。金儲け主義にしか見えない。</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います。</p>
<p>1階のトイレに、子どものオムツ交換台や、一緒に入ったときに座れるイスがあると助かります。今日、オムツをかえようと思っても、見当たらなかったのですが。あるなら、もっと分かりやすい表示をして下さい。</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。オムツ交換台につきましては、1階中央採血室横の多目的トイレに設置しております。また、設置場所が分かるよう表示を行いたいと思いますので、よろしく願いいたします。</p>
<p>笑顔は最高のおもてなし。笑顔で恩送りを。それが言えるのは、自分が動けなく人手に頼らなければ何事も出来ない時だと、入院生活で痛切に感じた私です。看護師さんのやさしい笑顔、やさしい声、病室での先生の声かけ、私一人に多くの方々の手をかりて80才を過ぎ、元氣になれたことを心から市民病院に来たお陰と感謝する私です。談話室のお茶の所に、タオルを置かれたら良いと思います。足元にこぼれた時のため。</p>	<p>お元氣になられましたこと、職員一同心より嬉しく思っております。また、あたたかいお言葉をいただきまして、ありがとうございます。今後も、皆様に喜んでいただけるよう日々努めてまいりたいと思います。なお、給茶機にタオルを置くことにつきましては、雑菌等の発生源となるため、感染管理の観点から置いておりません。お茶がこぼれた時などは、病院職員や清掃員にお声掛けいただければと思います。ご意見、ありがとうございます。</p>
<p>カサがなくなったのに、何もしてくれない。態度も悪かった。おかしい。ドロボーでしょう。すぐカサがなくなる。カギを付けてほしい。</p>	<p>このたびは、対応など態度が悪かったということで、本当に申し訳ございませんでした。カサがなくなった場合には病院職員にお申出いただければと思います。また、カギ付きの傘立てなど検討してまいりたいと思います。</p>
<p>5にも本をおいてください。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。5というのは5階でよろしいでしょうか。5階食堂・デイルームには図書を設置しておりますが、ご希望の本等がありましたらお尋ねいただければと思います。また、毎週水曜日に図書ボランティア「ふくふく文庫」を実施し、院内を回っておりますのでご利用いただければと思います。</p>

<p>病室でテレビが見れるのは、大変ありがたい事で感謝にあたいしますが、見料があまりにも高いと思います。無理なことかも知れませんが定額にして頂ければ、1日100円、1ヶ月3,000円。それでも弱い病人には負担です。</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います。</p>
<p>入院患者の入院中の時間の過ごし方をより充実したものとするための改善をお願いしたいと思います。コンビニに行く、病院の外にいる様な体感があるので小さい中庭よりも、Cafeとかがあると気分転換になると思います。病室のカーテンも理由がない限り、全て開けておいたほうが病室での緊張感がなくなると思いました。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。Caféにつきましては、患者様の気分転換となるよう、毎週木曜日に栄養管理部による「にこCafé」を5階食堂・デイルームで実施しておりますので、ぜひご利用ください。病室のカーテンにつきましては、患者様の生活上、プライバシーへの配慮の部分では難しいところです。排泄時、処置、着替えなどには十分配慮し、それ以外の部分においては、患者様と相談しながら行ってまいりたいと思います。</p>
<p>入院のたびに、先生、看護師さん、薬剤師さん、皆さんに本当に優しく親切にして頂き、心から感謝しています。おかげ様で、入院中は安心して穏やかな気持ちで治療を受けています。ただ、一つ、部屋にお湯が出ないことが苦痛でした。抗がん剤の副作用で、冷たいものに触れると痛みが出るので、トイレ後の手洗いに苦労しました。できることならば、改善していただけたらと思います。(今の季節は良いのですが、冬に辛かったので)</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。病室の手洗いにつきましては、現在の設備上お湯を出すことができません。今後の院内改修計画の中で検討してまいりたいと思います。</p>
<p>先月(昨年)脳予約して(MRI)8月です。結果を先生いわく、予約(来年)はしなくてもいい・・・と、患者が予約しますと言っても、脳梗塞になってから来院しなさい・・・と言われ、悪くなって来るより、予約は受け付けなかった。患者が言っているにもかかわらず、毎年検診しているから何か落ち着かない。他の医師、こころよくOKでした。態度どうかナー？</p>	<p>不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。担当した医師は、あなたの脳には異常が見当たらず症状もないので定期的に受診していただく必要はなく、何らかの症状が出てからで十分だと説明したのではないかと思います。不安に思っておられる患者様に対して、言葉足らずな点があったかもしれません、決してあなたを困らせるつもりはなかった事をご理解ください。また、保険診療をする医師には「療養担当規則」という守るべきルールが定められています。その中に「健康診断を保険診療で行ってはならない」という規則があります。例えば、脳の病気を疑う症状が無く、過去にも脳の病気と診断されたことのない人が、心配なので脳の検査を受けたいと希望される時は、健康診断やドックの対象であり、保険診療の対象にはならないのです。このような背景があつての発言であつたと思われる。今後、患者様に十分な説明を行うよう一層努力してまいります。</p>
<p>久しぶりの来院で、立体駐車場だけになっていて少しとまどいました。現透析病棟の方へ行けるとも思いました。後続車の方にご迷惑をお掛けしました。警備の方から、出口が3階になっている事を聞き、聞いていなければ、また戸惑っていたと思います。もう少し、Pの案内等、初来院の方でも理解できる様に願います。</p>	<p>このたびは、ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。駐車場への案内及び出口につきまして、初来院の方でも分かりやすい表示となるよう検討してまいりたいと思います。</p>
<p>いつもお世話になります。皆様が忙しそうにしておられるので言いにくいのですが、待つ時間が長くて受診科の近くにいなければならない時、受診者が多くて椅子がない場合、折りたたみ椅子でもあればと思います。固定椅子でなくて結構ですが、荷物のロッカーに行く間に呼ばれたらと気が気ではなく、受診科のそばから離れられません。よろしくご一考お願い致します。</p>	<p>このたびは貴重なご意見ありがとうございました。待合の椅子が少なくご迷惑をおかけいたしました。全外来には、常に待合室の状況に気を配り、座れない患者さまがおられる場合には、早急に長椅子を追加するように指導いたしました。また、患者さまにおかれましては、遠慮なくお申し出くださいますようお願いいたします。ご提案いただきました「折りたたみ椅子」に関しましては、転倒などの危険性もあり、外来では使用できませんのでご了承ください。</p>

<p>おばが入院していますが、ベッドが汚れていて、ずっとかえてもらっていません。</p>	<p>このたびは、おばさまの入院に際しご不愉快な思いをおかけし、申し訳ございません。 “ずっと換えてもらえなかった”とありますが、シーツでしょうか。当院では、週1回のシーツ交換と、汚染時に交換いたしております。今後は患者さまの環境整備に今以上に配慮し、気持のよい入院生活を送っていただけるようにして参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>化学療法室は、ベッドとナースステーションのさかいがありません。そこに他のスタッフ、ドクターが来て、大きな声で業務の話をするのはどうかと思いますよ。</p>	<p>この度は化学療法室におきまして、大変ご不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。 早速、職員には注意いたしました。例え業務の話であっても、負担の大きい治療を受けていらっしゃる患者様への配慮に欠けた行動であったと反省いたしております。 これを貴重な教訓とさせて頂き、安全で安心できる治療をご提供すべく、今後も日々努めて参ります。</p>
<p>家族控室、長時間待つ訳ですからもう少し設備を整えて欲しいです。 例えば、ソファ、待合所、受付に備えてある程度の物。</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。 ご指摘いただいた件に関しましては、長時間待つ部屋となりますので、環境を整えていきたいと考えておりますので、よろしく願いたします。</p>
<p>「人間ドック受診について お知らせ」に「PSA検査を行う方は、検査2日前から射精や、長時間の自転車走行を控える」旨の記載をした方がよいと思います。 「健康診断&人間ドックで健康チェック」の29ページに高値になると記載があります。</p>	<p>種々の検査において、検査データに影響を与える要因があります。 前立腺腫瘍マーカーPSAでは、ご指摘のごとく長時間の自転車走行等で高値を示すことがあります。 ただ、人間ドックにおいては、スクリーニング検査として行っております。 人間ドック学会の指針においても、検査前の注意の記載はありません。 また、泌尿器科専門医の意見でも、スクリーニング検査としてはそのような記載は不要ではないかということでした。 人間ドックで異常値が出た際には、正確を期するためにも、是非とも精密検査を受けられることをおすすめいたします。</p>
<p>●階の〇〇さんって看護師は、思いやりがないです。一言で言うと、患者を家畜扱しているような気がします。改善をお願いします。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。 スタッフには常日頃、接遇教育をしております。しかし、治療の効果や患者様の病状の回復を考えた場合、敢えて厳しい言葉で注意させていただく場合もあります。 その時の声かけに不快な思いをされたのであれば、重ねてお詫びいたします。 今回のご意見を真摯に受け止め、今後もスタッフと共に接遇の改善に努めてまいります。</p>
<p>私は、●階の病室で病とたたかっている患者です。若い看護師さんは、みんないい人ばかりなのですが、一人だけ嫌な人がいます。私を家畜のようにあつかってくる〇〇さんがゆるせません。どうかあの人を私の前によこさないで下さい。</p>	
<p>●階の〇〇って看護師は、患者に対してもつめたいし、治療が雑で、母が治療を受けるのを嫌がっています。もう少し優しい対応をお願いします。</p>	
<p>●病棟の〇〇看護師は最低です。早くやめさせて下さい。顔も見たくないです。良くなる病気も、よけいに悪くなります。</p>	

<p>手術前に大変丁寧な説明をして頂き、安心して手術に臨むことができました。ありがとうございます。 しかし一点、残念なことがあります。同意書の同席者の欄に(たぶん)師長さんの名前が書いてありましたが、説明の際には主治医の先生と家族だけでした。 不信感を抱かせるようなことはおやめになった方がよいかと思います。</p>	<p>この度は、不信感を抱かせるような事になり申し訳ありませんでした。 当院では、病状や手術の説明時には看護師が同席をするようにしておりますが、諸事情により同席できない場合もあります。 その場合、翌日までには患者様に、医師の説明内容でわからなかった事はなかったか、質問はないか等を確認することで同席したとみなし、サインをさせて頂くことにしております。 今回も患者様へ医師の説明内容の確認をさせていただいたことと思いますが、同意書へサインをさせていただく旨をお話していませんでした。 今後は、やむを得ず同席できなかった場合には、同席者氏名ではなく説明支援者として署名するように変更いたしました。 貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
<p>「みんなの声」回収されてますか？ 9月に病棟のBOXに提出しましたが……。 どうなのでしょう？</p>	<p>この度は、ご意見をいただきまして有難うございました。9月にいただきましたご意見が特定できないため、はっきりとしたお返事ができないのですが。 CS推進委員会では、広く患者の皆様のご意見をお聞きするため、「みんなの声」と名づけました意見箱を設置いたしております。 ご意見は週に1度回収させていただき、検討、改善、周知などを行い、回答を月に1度、正面玄関横の掲示板及び病院ホームページにて公開いたしております。 なお、掲示板には、スペースの都合上全てのご意見を掲示することはできません。掲示できないものにつきましては、病院ホームページにてご確認いただけます。 また、ご意見の内容等により、回答に時間を要する場合もございますので、ご理解いただけますようお願いいたします。 今後も、貴重なご意見をいただけますよう宜しくお願いいたします。</p>