

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>長い間お世話になりました。 特に、トイレなどご親切にいただき有り難うございました。助けられました。 有り難うございました。</p>	80代女性
<p>救急車で当病院へ、検査の結果すぐ入院。カテーテル手術。手術台の上へ。 70年のうち初めての手術室でのベッドにびっくりしていたが、スタッフ、先生のはげましと、スタッフの手際良い事に感動いたしました。 おかげで無事に良く、説明が良く、先生 &amp; スタッフ皆様に御礼申し上げます。 一人でも助けてあげて下さい。ありがとうございました。</p>	70代男性
<p>手術をして下さった先生方をはじめ、キビキビと働いて下さる看護師さんに感謝です。 いつも清潔にお掃除をして下さる方々、配膳やその他、こまごまと世話を下さった方々に感謝です。 リハビリの大谷、長谷岡先生に感謝です。優しくて厳しい指導で日一日と回復し、沢山のことを学びました。 ありがとうございました。</p>	70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
<p>市民病院のスタッフ全員が優しくて謙虚で、どうしたらこんなに優しく人に接することが出来るのか頭が下がります。 入院生活がどんなに心休まるか、ありがとうございます。 そしてわたしもこれからの人生、ここの入院生活で学んだ人に優しく、話をした相手にホッとしてもらいたいと思います。ありがとうございました。 ただ残念な人1人。ベッドの交換(きつともう長年勤めていらっしゃる人)。仕事は出来るのですが、仕事仲間に対してやさしい言葉をかけてあげたらよいのに…。そして患者の方にも…。残念でした。</p>	<p>この度は、あたたかいお言葉をいただき誠にありがとうございました。 これからも患者さまに安心してご入院生活をおくっていただけますよう、職員一同努めてまいります。 また、ベッド交換の際にご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。今後はこのようなことが無いよう指導してまいります。</p>
<p>※食堂デイルームの利用について表示(注意) 私は、左膝下骨骨切り手術を受けて初めて気づいたのですが、首記デイルームは、患者さん、家族、見舞者、ナース(家族への説明等)にたくさんの方々が使用されます。 また、湯茶のセルフサービスは大変評判が良く使わせてもらっています。ところが、車イス、松葉杖を使った小生にとってはマナーの悪さに困りました。 健康の方は、入院者のことを理解していないので、イスは引きっぱなしや、移動した際そのまま帰られる状況です。 そのへんのマナー注意表示が必要ではないかと考えます。</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。 ご指摘いただいた件に関しましては、食堂・デイルームの利用方法を明示するなどして、利用される皆様方が気持ちよく利用できるよう努めてまいりたいと思います。</p>
<p>いつもお世話おかけします。 さて、浴室の洗い場のカガミですが、耐腐食性を取り付けられています、顔のうつりが少し悪くなって見えにくいのです。 また、取りかえされる際は位置を高くすると良い(整形外科の関係上、イスに座って使用するので20~30cm取り付け位置変更するように！)</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。 当院も開院より27年目を向かえ、各設備が劣化、老朽化してきております。 ご指摘いただきました件につきましては、各病棟浴室の状況を踏まえ、検討して参りたいと思います。</p>
<p>病室の窓ガラス清掃希望。</p>	<p>病棟の窓ガラスにつきましては、毎年2回実施しており、この11月に実施する予定としておりますので、今しばらくお待ちいただければと思います。</p>

<p>テレビ、冷蔵庫使用カード高すぎ！！時間とカード代が異常！ もう少し高齢者に優しく、年金受給者は厳しい。</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>トイレトーパーパーがちぎれない。 もっと上質なものを。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。大変貴重なご意見ありがとうございます。 今後商品を導入するうえで、切断のしやすさも考慮し、検討して参りたいと思います。 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、よろしく願います。</p>
<p>術前説明について、お医者様へお願いがあります。 ①まず何よりも大切に説明をお願いしたいのは“手術”のことです。 家族共々、緊張して術前説明に臨みました。何しろ初めての手術です。ですが、医師は開口一番、合併症の副作用の説明が延々と続き、一番聞きたかった肝心の手術説明は最後の最後で残念でした。 ②手術そのものの説明は、素人でも理解できるよう模型など使って分かりやすく説明していただき良かったです。質問にも丁寧に対応して欲しかったです。 但し、手術も術後も経過順調で、そのことは大変感謝しています。</p>	<p>このたびは貴重なご意見誠に有り難うございました。 当院では、手術の説明は、病状、お薦めする手術の方法と期待される効果、手術をしなかった場合の予後、手術に伴う合併症や副作用、について十分ご理解いただけるように行うこととしております。 おっしゃる通り、説明の中心は手術の方法と効果です。しかし、手術という治療行為は必ず某かの侵襲を伴いますので、起こりうる合併症や副作用をご理解いただき、期待される手術の効果と秤にかけた上で同意あるいは決心していただかなければならないのです。 その上、合併症や副作用には色々なものがあるため、その説明の時間がどうしても長くなってしまいう傾向にあるのも事実です。 ご指摘の内容は誠に貴重なものでした。合併症の話の比重が大変大きい印象を与えたこと、手術そのものの説明が十分理解できるものではなかったことについて、今後改善してまいりたいと思います。</p>
<p>手術室のとなりの家族の控え室が、せまくて息苦しいので広くしてください。</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、ご意見の方宜しく願います。</p>
<p>看護師さんのあいさつがない。 あいさつぐらいしてほしい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 挨拶はコミュニケーションの第一歩とも言われ、接遇の心をあらわす基本的なものと考えます。 病院には、苦痛や不安を抱えて来院される患者さんやご家族も沢山いらっしゃいます。 安心して来院され、診察・治療を受けていただけるよう、今後も研修などを重ねて接遇の向上に努めてまいります。</p>
<p>長い時間かかって、やっと診療が済み、やれやれと思って会計の所に行くと、また20分も30分も待たされます。 人数が多いときは仕方がないと思いますが、少ないときでも変わりがありません。なんとかもっと早くできないものでしょうか。 従業員の仕事ぶりがテレテレしているように見えて、腹が立ちます。</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。 更に、職員の業務に対する行動により、不快な思いをさせてしまいまして重ねてお詫びを申し上げます。 会計職員は病院の顔となりますので、常に皆様をお待たせしない気持ちで業務に取り組むよう指導して参ります。 また、会計時の込み合う時間帯についても、待ち時間の短縮に努めて参ります。</p>

<p>特に、汁の味付けが良く、パンも美味しく頂きました。 気づいた点を3点 ①シーチキンが生臭く食べ辛かった。 ②りんごや梨の色止めの塩分が強すぎる。 ③バナナが青い。 以上です。よろしく願います。</p>	<p>今回は貴重なご意見をありがとうございます。 ①シーチキンは、確かに“におい”がある食品ではありますが、患者さまにおいしく食べていただく配慮が献立や調理法において欠けていたのかもしれませんが。 どんな料理に使うか、生臭さを軽減するにはどのように調理すればよいか調理者と話し合いながらお出ししていきたいと思っております。 ②栄養管理部では、色止め用塩水の塩分濃度を決めておりますが、今回ご意見をいただき、あらためてその塩分濃度の見直しと塩水を味見して確認することを徹底したいと思います。 ③納品業者には、発注段階で使用日を伝え、その使用日に合わせて食べごろの果物を納品してもらうようにしております。今後、バナナに限らず患者さまにお出しする前に今一度、適したものかどうか吟味してお出します。 このような患者さまの食事に対するご意見は大変ありがたく、すぐに対応させていただきます。 今後も食事のことでなにかお気づきの点がありましたら、病棟をまわっております栄養士に気軽に声をおかけください。</p>
<p>病衣(下)が、はき心地が悪く感じます。股上が深いほうがゆったりしてよいと思われまます。 特に私は、足のつけ根部分を手術し、Mを借りてゴムもきつく、Lにかえてみましたが、まだ余裕が欲しいと感じました。 通気性も悪く感じました。なお、持ち込みのパジャマはMですが、股上がゆったりしています。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。大変貴重なご意見ありがとうございます。 今後寝衣を導入するうえで、ご指摘の点も考慮し、検討して参りたいと思っております。 また、寝衣に関しては現在、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ます。 現時点で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くか、患者様ご自身でご用意いただき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、よろしく願います。</p>
<p>テレビのカードが高すぎる。1000円で半日しかもたない。</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。</p>
<p>テレビ用のカード料金が高すぎ！！ 患者の楽しみを取るな。</p>	<p>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>私の父が夜中転倒したらしく、見舞いに来て初めて知った事について、その日の朝に連絡をしてほしかったです。</p>	<p>この度は、お父様が夜間に転倒されたご報告が遅れ、大変申し訳ございませんでした。 患者さまの状態の変化や今回の転倒の件など、ご家族の方へのご報告が遅れることのないよう十分気をつけてまいりたいと思っております。 貴重なご意見を有り難うございました。</p>
<p>お世話になっております。 一生懸命、リハビリ、他と頑張らせて頂き、看護師さま達のお陰だと感謝しております。 ベッドにゆっくりしたいと思いきや、ある部屋から女性の声がにぎやかに(大きく)聞こえ、とても耳ざわりで(朝も早くから)ここは病院だという事が分かっているのか？ 少々残念です。迷惑も考えてもらいたいものですね。</p>	<p>この度は、いやなお気持ちにさせていただきましたことお詫びいたします。 今後は、皆様安心して落ち着ける療養環境を提供できるよう、より努力していきたいと思っております。 貴重なご意見を有り難うございました。</p>
<p>先日、すい臓のMRCPを撮りました。雑音を防ぐヘッドホンから音楽が流れると聞きましたが、ありませんでした。 終わった後「音楽は流れませんでしたよ。」と係りの方に申上げたら……「忘れたのでしょうか。」と他人事のようにでしたが、いかがなものでしょう！ 「すみません、忘れたのでしょうか。」「今後気をつけるようにします。」とか応答の仕方があるのではないのでしょうか。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 ご指摘されたように、患者さまからのご質問等に対しては誠意を持ってお答えするのが当然なのですが、申し訳ありませんでした。 また、MRCP検査では技師が、患者さまに声をかけて息止めをしていただくため音楽は流していません。最初の説明での「音楽が流れます」は間違っていました。重ねてお詫びいたします。 スタッフ全員で、いただきましたご意見を共有し、反省するとともに誠意を持って正しい検査説明を心がけるよう徹底していきます。</p>