

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>救急搬送され、点滴、心拍計(心電図計?)をつけ、片手の感覚が感じられず、翌朝「ダメになった。」と言った時、「私は、●●さんの担当看護師の〇です。絶対に治ります。ダメじゃありません。困ったことは何でも言って下さい。」と励まされました。</p> <p>失望のどん底だった私を励ましてくれた若い〇さん。そして、若い人からお年寄りまで常に患者の立場で心温まる気配りをして頂いた年配のIさん。</p> <p>あなた方の言葉から勇気もらって、病気と戦っています。</p> <p>とてもお世話になり、ありがとうございました。</p>	50代男性
<p>3階西病棟に入院しましたが、皆さまに大変良くしていただきました。</p> <p>ちょっとした事にも気づかいの言葉をいただき、安心して入院生活を送ることができました。</p> <p>ありがとうございました。</p>	女性
<p>4東の看護師さん。</p> <p>岡田さん、林さん、岡本さんは、ていねいに接していただき、ありがとうございました。</p>	
<p>おそうじの林さんに、たいへんお世話になりました。</p> <p>お人柄にふれ、はげましていただき感謝しております。</p>	
<p>産婦人科外来でお世話になりました。</p> <p>先生、看護師さん皆さんとても優しく、親切にいただきました。</p> <p>ありがとうございました。</p>	40代女性
<p>お世話になっています。</p> <p>スタッフの方々の行届いたお仕事に感謝しています。</p> <p>おかげで、近々、退院出来そうでありがとうございました。</p> <p>特に、男性の看護師の方、お礼申し上げます。</p>	70代男性
<p>整形外科の先生、4階西病棟の看護師の皆さま、大変お世話になりました。</p> <p>私の心も体も病んでいる時、看護師さん達の明るい笑顔とやさしい心配りに、ただただ感謝です。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>	60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>婦人科でお世話になって2年半が経ちます。</p> <p>4週ごとの定期通院ですが、何回かに1度は「お産のため」外来診察が中断します。</p> <p>仕事の中を調整して来る私もそうですが、多くの患者さんが待たれており、看護師さん達の心痛されている様子が伺えます。外来を優先して、お産を病棟の先生にお願いすることはできないでしょうか。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳ありません。</p> <p>ご存じのように全国的に産婦人科医が不足しています。当院の産婦人科常勤医は2名で、外来も病棟も2名で診療しています。病棟専属の医師はいません。</p> <p>予定の手術等であれば外来を優先して手術開始時間を遅らせるなどの工夫を行っておりますが、お産(分娩)は待ってくれません。</p> <p>従って、分娩時には外来診療(1診のみ)を中断せざるを得ません。</p> <p>このような現状ですので、是非ご理解いただければ幸いです。</p>
<p>20番の検査の窓口で〇〇さんという白衣を着ている人、患者に対してはツツン冷たいのに、職員の方とは大声で笑っているのを見て不快だった。</p>	<p>この度は、不快な思いをされたとのこと、誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>本人は冷たい態度をとった認識がなかったようですが、他の方から見て不快にとられるような態度に見えたことは、配慮に欠ける行動であったと考えられます。</p> <p>スタッフ全員でミーティングを行い、患者さまの立場に立った視点で物事を考えていくような接遇をするように周知し、気持ちよく検査を受けていただけるよう今後も努力して参ります。</p> <p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>3Fのインターネット。 「当病院のホームページは無料で～」とあるが、見れない。 無料を見るのにもカードが必要なのか？</p>	<p>大変ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。 当院ホームページをリニューアルした際に設定を変更しておりませんでした。 至急閲覧可能となるよう指示いたしておりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>[外来のトイレ] 和式のトイレが多いのを改善して下さいますようお願いいたします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 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願い致します。</p>
<p>何時も大変お世話になっております。 ところで、次の事でご検討頂ければ幸いです。 診療待ち時間が長く、その間椅子で長時間待つことに……。 他病院のようにポケベルを持てれば、有効に待ち時間が利用できるのではないのでしょうか。</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。 当院では、予約制にして患者さまの待ち時間短縮に努めておりますが、事情により待ち時間が長くなる場合があります。 その場合は、看護師が順番をお知らせ、お声掛けするなどして状況をお伝えするようしております。 何とぞご理解いただきますようお願いするとともに、このたびのご意見を踏まえ、今後も待ち時間問題解決の努力を続けて参ります。</p>
<p>カミガトリクイ。 テフキモナイ。</p>	<p>どちらの場所についてでしょうか。 もう少し具体的にご意見をいただければと思いますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>透析センター利用者です。下記ご検討下さい。 男女更衣室に上着を掛けるハンガー掛けがありません。 これから寒い時期になり、ロッカーにダウン等厚いものを入れるスペースはありません。 上着を掛けられる場所を設けて下さい。お願いします。</p>	<p>このたびは、ご不便をお掛けし誠に申し訳ありません。 ご指摘がありましたロッカーにハンガー掛けを設置することにつきましては、安全管理の面で検討を重ねておりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>・朝から夕方まで工事の音で、気分が悪い。休みの日くらい工事を中止にしてほしい。 ・病室の台、一度もふきに来ない。もう少し衛生的にするように。</p>	<p>・現在、当院では院内改修工事を行っており、音が出る工事につきましては、時間帯を確認しながら行うなどしておりますが、大きな作業の場合は休日作業となることから、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。 極力患者さまにご迷惑とならぬよう確認しながら作業を行っておりますが、改修工事も進めていかなければなりません。 大変ご迷惑をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。 ・1日1回は環境整備に回ることを決めています。徹底できていなかったことを深く反省いたします。 ベッド周囲の環境を整え、快適な入院生活が過ごせるよう努めてまいります。 貴重なご意見を有り難うございました。</p>
<p>病室内で携帯電話を使いすぎです。 体が動かなくて談話室に行かれないならともかく、くだらない長電話が多すぎです。 電話をするなら時間を3分以内とかに決めてもらえませんか。 何のために病院に入院しているのかわかりません。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございました。 ご指摘の通り、安静をとるべき病室内で、他人の長電話を聞かされるのは誠に迷惑なことと推察します。 入院中に外部との連絡をとれることは患者さまの権利の一つですが、同時に他の患者さまの迷惑にならないようにする責務があると思われまます。 病院としては、病室内での電話による会話は控えていただく決まりにしておりますが、不徹底と言わざるを得ません。 今後は、電話に関するエチケットを守っていただくよう、重ねて入院患者さまにお願いして参ります。</p>
<p>駐車料2時間無料にしたらい。 他の病院は、外来無料。</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>1階待合ソファ前前の壁に、掛時計(大きいもの～眼の悪い方多いので)数箇所を設置して頂けないでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 時計の位置を確認し検討したいと思います。</p>
<p>外来を初受診して感じました。不安を持って受診に来ているのですから、もっとなごやかなふんいきで接してほしいと思います。 仁の前に人格者であってほしいものです。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 ご指摘、誠にごもつともです。 「医療人として」の前に「一個の人間として」人格を磨くよう指導して参りたいと思います。</p>
<p>朝食は、パン食・ごはん食どちらかが選べるとの事を入院の時に説明して患者が選べる様にして欲しい。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございました。 現在は希望された場合に、随時食事内容を変更しております。 今後は、いただきましたご意見のように入院時にご希望をうかがえるようにしていきたいと思ひます。</p>
<p>1. 全体的に明るく対応は良い。 2. 夜間の看護師さんが少なく(経営上問題あると思うが)バタバタしたところあり。 勤務上、上手にダブらせることが出来れば？ 3. 洗面所トイレに近い部屋は、水の流れの騒音がある。 遮音等改善をお願いしたい。病気の回復次第で検討要。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 看護師の夜勤人員については、いろいろな規則があり難しいところです。 しかし、少しでも人員が増やせるよう努力していきたいと思ひます。 水音については、皆さまへのご迷惑を極力少なくするよう配慮、検討をしていきたいと思ひます。</p>
<p>「ハイ乗って。」「ハイ座って。」「ハイ脱いで。」(えっ、脱衣所の戸やカーテンは開いたままで、他の患者や看護師も通るのに?) 仕方なく上半身だけ脱いで待ちました。その時、前の担当の方が「忘れ物ありませんか？」と外から尋ねられ、パンツ一丁の私に気づき、戸を閉めて下さいました。 数日後、私が浴室の前を通った時も、中のお年寄りの女性がバツが悪そうにこちらを見られました。 私たちは、一人ひとり心もっています。神対応とは言いませんが、普通の対応をお願いします。 ※年配の方に2度お風呂の世話を頂き、仕草や言葉かけ等、本当に心温まる対応をしてもらい、迷いましたが、これも市民病院の意識改革のためと思ひ書かせて頂きました。</p>	<p>このたびは配慮が行き届かず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 入浴などは、特にプライバシー保持に配慮しなくてはならないのに、扉を開けたままなどあってはならない事です。業務優先姿勢であったと反省しております。 これからは、もしもこれが自分だったら・・・という患者さまの立場に立った対応ができるよう、スタッフ一同認識を改め努力していきたいと思ひます。 市民病院のためを思つての貴重なご意見、ありがとうございます。</p>
<p>CT撮影の場所で、7～8人が待っているのに1室(12)、もう1室(11)あるのになぜ使用しない。1時間以上待たされた。 待ってる人は、弱っている患者さんですよ。11・12を使うのが、患者にたいしてのおもいやり。 使用しない室なら、なんせもうすこしまじめに仕事しろ。先生たちよ、必ずまもる事。後で確認する。</p>	<p>体調不良の中、長時間お待たせして誠に申し訳ありません。 ご指摘のように当院には11室と12室にCT装置が設置されていますが、それぞれに機能、性能が異なります。 12室CT装置は幅広い検査に対応できますが、11室CT装置はできる検査に限られています。 そのため検査部位、検査内容によって使い分けが必要となり、幅広い検査に対応できる12室の使用頻度が圧倒的に多くなっているのです。 しかし、今回のご意見のように、体調の優れない患者さまが長時間お待ちになっておられることへのスタッフの配慮が不足していたことについては深く反省しております。 放射線部スタッフ全員で話し合いを持ちました。制約のある装置を駆使し、正しく使用する事は当然ですが、限界があることは事実です。 私たち技師は、お待ちいただいている患者さまの気持ちに寄り添い、できるだけ声かけを行い、待ち時間をお知らせいたします。 また、ご気分の優れない患者さまには横になっていただくなどの対応に努めます。また、待合の環境についてもテレビを設置するなどの検討を進めています。 なにとぞ、ご理解いただければ幸いです。 今後もスタッフ全員で協力しながら、待ち時間を短縮できるよう努力してまいります。 ご意見ありがとうございます。</p>

先生と看護師がみつに連絡して、患者に不安をもたせな
いよう気をつけてほしい。
患者さんは、先生と看護師さんをたよりにして病院に通院
しています。
よろしくおねがいします。

このたびは不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。
現在、病院ではコミュニケーションの改善を目標に掲げて努力して
いるところです。
今後も、より一層医師と看護師の連携を密にするよう指導して参り
ます。