

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>8/2～8/18まで急性気管支喘息で6階に入院になり、担当医(浦江憲吾先生)が見て下さり、おかげ様でそのように、タン、セキがとまりとても体がらくになりました。体重が3kg(-)になり動きがらくになりました。 浦江先生、本当に有り難うございました。 スタッフの皆様本当にありがとう。</p>	70代女性
<p>4階に入院させていただいた者ですが、毎日、掃除に来ていただいている方々、部屋をきれいにしてもらっただけでなく、気さくに優しく声をかけていただき大変ありがとうございました。 おかげ毎日寂しくなく楽しく過ごせました。 本当にありがとうございました。これからも頑張ってください。</p>	40代男性
<p>この度の入院に関して御礼申し上げます。 4階西病棟看護師、リハビリの関係の方々そして食事関係の皆様、心優しく接して戴きありがとうございました。 感謝しております。ありがとうございました。</p>	80代
<p>初めての入院・手術でわけも分からず不安だった時、新人看護師の高島さんが担当になり色々と話しかけてもらい、とても嬉しかったです。 その後も何かと気にかけてくださり、入院生活の不安もなくなり、楽しい時も過ごせました。 本当にありがとうございました。</p>	50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>テレビの病院案内が中央病院のままですが、現在は市民病院！！ 変更してはどうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。平成28年7月よりテレビレンタル業者が変更になり、現在院内放送を変更するよう進めているところであります。 大変遅くなりご迷惑をお掛けしております。もうしばらくお待ち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>駐車場代について 家族としてお見舞いに来て、患者の世話をしているのに(その分看護師の仕事が減っている)駐車場代を取るとはどういう事か！ 精神的に落ち込んでいる家族に、病院の要請や入退院時など以外は多額な駐車場代を取るのには納得できない！！</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、付き添いをお願いした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、ご迷惑をおかけしますがご理解のほど宜しくお願いいたします。</p>
<p>基本伝票を出して、会計で呼ばれるまで15分以上かかる。 時間がかかり過ぎ。患者がそれほど多くもない朝10時前なのに人数を増やして対応すべき。</p>	<p>この度は、会計にてお待たせしまして申し訳ありませんでした。 待ち時間の原因として、各診療科への確認作業や会計処理が集中することでお時間を要する場合があります。 しかし、受付は病院の顔となりますので、今後も職員同士で協力し待ち時間の改善に努めて参ります。 貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>ここの職員は、あいさつをしない人が多い。 感じが悪い印象を受けました。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただき有り難うございました。 日頃より職員の接遇につきましては、指導を行っているところではありますが行き届いておらず大変失礼いたしました。 当院の基本理念である「安心の優しい医療を提供し、市民から信頼される病院を目指します」を達成するためにも、あいさつは欠かせないものと考えております。 職員へ周知徹底し、研修会を開催するなどして指導を続けて参ります。</p>
<p>トイレの水を流す位置がわからず困りました。 わかりやすく表示して下さい。</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。 院内のトイレを確認し、可能な限り分かりやすいように表示いたしました。 また、場所が分かりましたらお知らせください、改善いたします。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>外でタバコを吸っている職員、主として男子。吸殻をすてるなど書くより、どこも禁煙ではないか。どうしても人は、小屋の中に入って吸えばよい。 医療に働くものとして、タバコは如何なものかと思う。トイレのかくれタバコは、火災感知の設備はしてあるのか？</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。当院職員に対し、勤務時間中の喫煙は控えるよう周知徹底いたしました。 また、煙感知器等については、トイレの設置要件になっていないことから、当院には設置しておりません。当院では敷地内禁煙を実施しており、職員に対しても周知徹底を図ってまいりますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いたします。</p>
<p>接遇の改善をのぞむ。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただき有り難うございました。日頃より職員の接遇につきましては、指導を行っているところではありますが行き届いておらず大変失礼いたしました。 当院の基本理念である「安心の優しい医療を提供し、市民から信頼される病院を目指します」を実現するためにも、接遇は大変重要なものと考えております。 職員へ周知徹底し、研修会を開催するなどして指導を続けて参ります。</p>
<p>緊張感がない。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただき有り難うございました。院内のどのような部署、どのような場面にて緊張感がないと感じられたのでしょうか？いただきましたご意見では状況が把握できず、指導することができません。 次回再びそのようなことがございましたら、ぜひ具体的にお教えいただきたいと思います。</p>
<p>退院日の時間が、あまりにもあいまい過ぎると思います。整形外科の患者さんが多いのは十分わかりますが、せめて午前中とか午後〇時頃とか、家族にも時間の約束が出来ない為、こまります。そこらへんの改善が出来る事をお願い致します。</p>	<p>この度は、貴重なご意見を有り難うございました。ご指摘をいただきました件について、該当診療科にて話し合いを行い、今後、担当看護師へ退院可能な時間帯を伝えるようにいたしました。 しかしながら、救急患者の対応や緊急手術等のため、退院予定時刻が前後してしまうこともありますので、ご理解、ご協力いただけますようお願いいたします。</p>
<p>この度の入院につきましては、お医者様はじめ、看護師の皆さま方には大変お世話になりました。心から感謝しております。 体調が回復し、1階ロビーにある「ふくふく文庫」を有意義に利用させていただいたのですが、各病棟デイルームにも欲しいなあと思いました。 気軽に読める雑誌等とても好ましく思うのですが…。他市での取組みがありましたので…。どうぞご検討下さいませようお願い申し上げます。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。病棟デイルームには図書を設置し、図書ボランティアの方々に管理していただいておりますので、ご要望についてお伝えいたしました。 また、毎週水曜日に「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>以前より清掃の方が「暑い、暑い」と言いながら病室に入って来られ、掃除が終わった後、部屋を出かけにクーラーをL(ロー)からH(ハイ)に摘みを上げていく。 私はいつもその後、Lに戻っていた。ある日、また同様なことをされたので、同室患者に同意を求めてLにした。あとで戻ってきたその人は、「あら、暑くないの？」と、またHに上げようとしたので、私が「Lにしておいて下さい」と言う。「1人の部屋やないのにねえ」と同室患者と話してMIにした。それだけでなく病室の前で(私に聞こえないと思ったのか)同僚？に悪態を(私の事)ついてた。よほど、出て行き文句を言おうと思ったが、それも大人気ないと思いやめた。清掃の方は、体を動かすから暑いであろうが、患者に対する態度ではないと思う。もう一人の方は、黙ってコツコツ仕事もされているのに、嫌な思いをさせられました。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをお掛けし大変申し訳ありません。ご指摘をいただいた件につきまして、保清業者に確認を依頼するとともに、 ①病室の環境は、療養環境に関することであるため、看護師等病院スタッフに必ず確認し勝手に判断しないこと。 ②患者さまへの態度について、業務を行う上で基本的なことであり、今後このようなことがないよう再教育の徹底を行うこと。 について、各保清業者へ指導いたしました。 今後、このようなことがないよう周知及び指導を行ってまいりますので、お気づきの点がございましたらご意見の方よろしくお願いたします。</p>