

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>おおがゆき先生、1学期ちよつとかぜひいたけど、先生にもらった薬で元気になったよ。 1学期1日も休まずに学校に行けたよ。先生、いつも元気にしてくれてありがとう。</p>	10代女性
<p>トイレの電気ありがとうございました。それだけが不満だったので助かりました。 テレビと冷蔵庫すごく安くなってたんですね。前回入院時、冷蔵庫代で2万いったので、値下げ嬉しいです。こちらもありがとうございました！</p>	女性
<p>(H28年9月24日開催_市民病院フェスタ2016_院内ミニコンサートに対していただいたご意見) 病院の催しの際のミニコンサートの歌声とプラスの演奏にいやされました。 お忙しいであろう仕事の合間をぬって練習なさったり、コンサートを開いて下さっていると思います。 生の音楽とメロディは、心を穏やかにする力があります。 これからもがんばって下さい。ありがとうございました。</p>	50代女性
<p>先月、第二子出産いたしました。 妹のススメで市民病院に決めたのですが、本当にこちらで出産ができて良かったです。 担当の川崎先生、吉永助産師さんはじめ病棟の皆様にご心からお礼をお伝えしたいです。ありがとうございました！ 分娩室に入ってからのご指導やサポート、処置、第一子の時はさっぱり覚えていませんが、この度は先生、助産師さんの励ましの声、今も記憶に残っていて、そのおかげでがんばることができました。 入院中関わってくださった全てのスタッフの方々、最高でした。 第三子予定は、全くありません・・・ので、周りの女性に市民病院産婦人科を色々なところでおススメしています。</p>	30代女性
<p>職員の方々が、来院にあいさつ、声かけをよくされているのが、素晴らしいと思います。</p>	50代男性
<p>先生はじめ、スタッフがとてもスバラシイですね。 また入院することがあれば、市民病院にすることとします。 皆さん本当にありがとうございました。</p>	70代女性
<p>母が緊急でICUに入院しました。 1週間の間でしたが、先生、看護師の皆さんに献身的にお世話していただき、頭が下がりました。 大変感謝しております。 ありがとうございました。</p>	60代
<p>みなさん、かんじゃさんのことや、にゅういんのかたにやさしくしているので、よくわかりました。</p>	10代女性
<p>入院と言うと心が沈みがちですが、こんなにも入院することが心地良いことをはじめ体験しました。 看護師さんや、先生を支える病棟関係者の心配りと明るくやさしい接し方は、もっとうたいという心が出ました。 今、市民病院の中でも整形は、市民の間でも高評価が聞かれます。小さなことから大切に実行されていることが目に見えました。これらの全てが市民の評価でしょう。 これからも、市民の健康保持の為、頑張ってください。ありがとうございました。</p>	70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>患者の訴えに耳をかさない医師、看護師は最低。 思いやりなし、きいていて腹立つ。なんとかならないものなのか。</p>	<p>ご不快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。 患者の訴えをよく聴くことは、医療の基本です。実態を調査し、対処したいと考えます。 もし差し支えなければ、詳しい情報をお寄せください。当院の医療相談室にて承ります。</p>
<p>守衛室の方、対応悪すぎます。 駐車券の処理時、「こちらでよろしいですか？お願いします」と言ったのに、無視。 割引処理をした後、「はい」と人差し指と中指で券を挟んで渡されました。サービス業としての自覚が少しでもありますか？</p>	<p>この度は、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、今後このようなことがないよう指導・教育いたしました。 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ます。</p>

<p>売店のポストは、お店の外にあれば幸せです。 買い物が無いのに入店しなければならないので・・・。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 いただきましたご意見を売店に伝えておりますが、管理上の面から現状の場所となっております。 救急夜間出入口外にも郵便ポストを設置しておりますので、ご利用ください。</p>
<p>食堂の時間を統一したほうがよいと思う。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 外来食堂の営業時間は、8:00～17:30となっておりますがお客様の状況により早く閉めている状況があるようです。 店側には統一できるよう申し入れを行っておりますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>
<p>人間ドックを受診しました。健診センターを新設されたとの事で、とてもきれいで合理的な部屋でした。 が！肝心の健診プログラムはお粗末です。まず、身体測定の部屋に血圧計があったので測るのかと思えば、身長・体重だけで、採血、超音波とストレスのかかる検査、いっこうに血圧を測る気配がないので聞いたところ、「動いているから、後で」と言われました。おかしくないですか？これからますますあちこちの検査で「動く」のではないですか？血圧は最初に測ってください。その後、胃カメラを終えてすぐ、肺活量の検査にまわされました。麻酔がまだ効いていて口には唾液が溜まり、しびれている状態にもかかわらずです。驚きました。せっかくの健診センターが、みてくれだけで全く機能していません。いきあたりばったりで受診者を仕分けています。きちんと計画性をもって効率的に、正しく検査を受けれるよう改善して下さい。</p>	<p>この度は、健康診断受診に際し、不快な思いをお掛けいたしました大変申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました血圧測定につきましては、できるだけスムーズに次の検査を受けていただくために測定の影響のない範囲で実施させていただいております。但し、状況に応じて、順番を入れかえることもできますので、ご希望の際はスタッフまでお申し出下さい。 次に、肺機能検査についてですが、いただきましたご意見を踏まえ、検査の順番を見直すこといたしました。 今後とも、快適な環境で、満足のいく健康診断を受診していただけるようスタッフ全員で取り組んでまいりますので、宜しくお願い申し上げます。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>部屋の中でのケータイ電話はやめてほしい。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。 携帯電話の使用につきましては、入院案内に注意を記載し、院内掲示も行っております。しかしながら、マナーを守られていないような場合には、職員より注意をさせていただくことが必要であると思われまます。 今後、患者さまへご協力いただけるよう説明して参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>テレビのリモコンがなかなかつかない。 テレビに近寄せると良いのですが、ベッドの上からがダメ。起き上がれない者にとっては、不自由です。 どうにかならないのですか？</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。 リモコンにつきましては、現在テレビレンタル業者と協議しており、またお知らせできればと思っておりますのでよろしく願いいたします。</p>
<p>1. 南国シティタクシーの直通TELを設置して下さい。 2. 山銀のATMの設置をして下さい。</p>	<p>ご指摘いただきました件につきまして、 1. 現在直通は、みなとタクシーとなっておりますので、ご理解いただければと思います。 2. 以前は、山口銀行ATMもありましたが、平成24年8月より山口銀行の意向により撤廃しております。なお、ご利用可能な金融機関については、ATM横に記載されておりますので、ご一読ください。 ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>
<p>1階の本のコーナーに、アサヒ芸能・週刊大週・週刊実話をおいて下さい。 患者さんの置いていったものでいいので。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。 図書に関しましては、図書ボランティアの方々に管理していただき、ご要望についてはお伝えいたしました。 今後、雑誌等の在庫ができましたら、設置を検討していきたいとのことです。 今後ともご利用いただければと思います。</p>

<p>あきれしております！！！！  私の母(独居83才)が、3日前より体調不良を訴え、朝起きてふらつき、転倒。嘔吐も1回。その後胸痛を訴え、当病院に来ましたが、巨体の医師の態度にビックリ！！カーテンを閉めずに「服を上げて」と……。私は、看護師です。あり得ません！！  この声をどう思われますか？！尊厳ある行動とは？  医師にもっと教育を！！  年を取ったら、恥ずかしい思いは無くなるとても?????  私を診察室から出した医師は何を思ったのでしょうか？  ご自分がその様な事を(母にした様なこと)されたら嫌ですよね？  この病院の質を問われますよ！</p>	<p>ご不快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。  プライバシーに関する基本的な配慮を欠いた行為です。  改めて医師の接遇について、教育を行います。</p>
<p>清掃担当の男性に、失礼ながら大変汗臭い方がおられます。  せっかく掃除して下さっても、相当長い間、耐え難い悪臭が残り、少しもきれいになった実感が持てません。  衛生的であるべき病院に、不潔感・悪臭は全く似つかわしくないものです。早急に対処して下さい。</p>	<p>ご指摘いただきました件につきまして、清掃業者に伝えました。  なお、清掃業者も一生懸命業務を遂行しておりますので、ご理解のほどよろしく願います。</p>
<p>6階東の女子トイレの奥の電灯が1ヶ月前から切れたままです。  何度言っても、全然換えてくれません。わざと切ってるんですか？  昼間は良くて、深夜は暗くて怖いです。わざと切っているなら夜だけでも点けてください。</p>	<p>ご迷惑、ご不自由をおかけし、申し訳ございませんでした。すぐに電灯を交換いたしました。  今後は、報告、連絡を徹底し、このようなことがないように、また、患者さまのお申し出に誠意ある対応ができるよう注意いたします。  貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>①個室には、ソファを設置して欲しい。  ②個室トイレは、万一中で倒れた時、発見が遅れる気がしてロックしづらい。何か方法はないか。</p>	<p>ご指摘いただきました件につきまして、  ①今後の検討課題とさせていただきます。  ②個室トイレにつきましては、発見が遅れることのないよう「呼び出しボタン」を設置しており、外からでも開けられる構造になっておりますのでご安心いただければと思います。</p>
<p>紙おむつがかぶれる。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。  紙オムツの選定に関しましては、当院の皮膚排泄ケア認定看護師と相談して決定しております。紙オムツを現在のものに変更して以来、真菌症の発生も軽減しております。  しかしながら、患者さまのように肌に合わない方もおられるということで、今後も検討を重ねて参ります。  貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>入院中、運動不足になる。  医師等は、廊下や階段で運動するようすすめられるが、限界がある。  運動のできる中庭や、施設を併設していただければ苦痛なく楽しく運動が出来るのではと思うので、是非作っていただきたいと思う。  病院内だけでは息が詰まりそうだと思う。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。  入院中は、治療や安静のため、活動性が低下しますので、体力低下や運動不足となりがちです。ですから、症状等が落ち着いてこられた患者様には、徐々に元の生活に戻るための準備として、起きあがって『座る』、『歩く』といった日常生活の中の基本的な運動を実施することをお奨めしております。  例えば、院内で歩かれる場合、病棟の廊下が1往復約140m、1階フロアが1周約200mとなります。漠然と歩かれるよりも、距離や時間を目標として、翌日に疲労が残らない程度に徐々に延ばしていけば、院内の運動でも、体力低下を防止する一手段となり得ると考えられます。  また、玄関ロビーの一角は全面ガラス張りの場所もございますので、ガラス越しではありますが、外の風景を眺めながら一息つくこともできます。もちろん、開放感のある中庭や運動等ができる施設があれば、入院生活のストレス解消につながるかと思いますが、敷地等の関係や目が届かない、安全が保てないなどの管理上の問題もあり、併設は困難な状況です。  少しでも、快適な入院生活を送って頂けますよう、今後も努力させていただきます。</p>

<p>助産師さんに、助産師マークや名札に「助産師」とわかるように明記していただきたいです。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 早速、対応を考えて参ります。</p>
<p>市民病院という名のもと、下関市民のためになる病院をめざしてほしいです。 看護師さんの言動が、患者や家族に与える安心感はとても大きいです。看護の基本となることだと思います。 笑顔で対応、笑顔であいさつに欠けています。もっと人の命をあずかっている使命を感じてほしいです。</p>	<p>大変不愉快な思いをさせ、申し訳ございませんでした。 笑顔で挨拶・対応することは、接遇の基本であり、良好な人間関係を築く基本となります。 いただいたご意見を看護職員へ通達し、周知徹底して参りたいと思います。また、接遇研修も実施します。 市民の皆様のためになる市民病院であるよう努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>数個の科にかかる時、連絡が悪く、何回も行くことになる。 最終的には、行かなくてもよかったり、まだ全部終わっていないのに予約票すてたり。 はじめてきたが、よくない。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。 患者さまへの配慮に欠けておりました。 各外来が連絡を取り合って、患者さまの受診がスムーズにできますよう努めて参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>院外薬局のカウンターの1人がすごく感じがわるい。 こちらのいっている意味がわからない。 受付なので、ていねいにせつめいする方にかえてほしい。</p>	<p>貴重な御意見ありがとうございます。 ご指摘の内容は、病院前の薬局と推測されます。 管轄の下関市薬剤師会へ報告し、職員の対応につきまして気をつけるよう改めて指導依頼をします。</p>
<p>てんてきへた。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。 できる限り苦痛を少なくするよう心がけ、今後とも看護技術の向上に努めて参ります。</p>
<p>職員3名が横並びに廊下を歩いています。 その横を患者(車椅子)が気がねしながら歩いているのを見ました。 職員は縦列に並んで歩けば良いのではないのでしょうか。 何回も見ても気がかりになり書きました。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 患者さま、ご来院の皆さまへの配慮が足りず大変失礼いたしました。 今後は、ご来院の皆さまにご迷惑をおかけすることのないよう、また、患者さまの立場に立って物事を考えることができるよう、職員へ指導をして参ります。</p>