

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>今月24日に動悸、胸部の圧迫感がありまして検査入院をさせていただきました。3階東病棟に入院いたしました。私の担当ナースさんは、加藤さんでとても良く気遣っていただきうれしく思いました。3階東病棟のナースさんは、皆本当によくしてくれました。加藤ナースさんは退院の時は、エレベーターの前まで送っていただきました。本当に病気が良くなる思いがしました。心よりありがとうございます。</p>	70代
<p>中村亜輝子先生 先日いただきました薬が効いて毎日眠れるようになりました。 ありがとうございます。くわしく診てもらい、中村先生には大変感謝しています。</p>	72歳
<p>みらいジャパンのお掃除をされている人達は、いつも笑顔であいさつをしてくれます。本当に気持ちが良いです。本当に、本当に気持ちが良いです。大変ですが、お掃除がんばって下さい。</p>	50代男性
<p>入院中は、ふくふく文庫を読みませんでした。 今日、病院に用事があり来ました。時間があつたので本を読みました。入院中はわからなかった事ですが、文字や言葉は元気になる薬があると言う事が。ふくふく文庫とても良い事だと思いました。</p>	50代男性
<p>脳外科を受診したのですが、先生も優しく、そして看護師の久弘さんが笑顔で対応していただき、待ち時間を少しでも少なくしようと「会計に先に行ってください」など患者のことを第一に考えていただいたこと感謝します。1時間半かけてこの病院に来たかがありました。ありがとうございました。</p>	30代女性
<p>先月26日より3週間お世話になりました。 16日で退院ですが、尾中先生をはじめ、看護師さん、薬剤師さん、栄養士さん、皆さん親切にいただき誠にありがとうございます。 4階東いい入院生活でした。これで糖尿病を改善健康な体に戻し生活したいと思います。 大変お世話になりました。</p>	60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>10時、玄関前で杖の老人が車から降りた。足元がおぼつかず大丈夫かと思ったが、案の定転倒した。単独で車から降りた家族も家族だが、ボランティアを含む受け入れスタッフの注意が向いていなかったのが残念。 リスクが高いのは、降車場から自動ドアまでの間だと思う。立ち位置が違う。 駆けつけて車イスに移乗させていたが、処置室等で全身チェックくらいはしてもいいだろう。 あと、後付のスロープは何のためにあるのか。角度が急すぎると思う。</p>	<p>ご指摘いただきました件につきまして、ボランティア含む病院スタッフには注意喚起いたしました。 今後このようなことが起こらないよう十分注意するとともに、スロープにつきましては検討してまいりたいと思います。</p>

<p>先日、この病院で家族が手術を受けました。手術後に病棟の回復室(?)で、心電図モニターをつけていたのですが、家族のものとは違う名前が登録されていました。看護師さんにこのことを伝えると「わかっています！」という返答でした。私も医療従事者として働いていますが、看護師の対応と“医療安全”に対する意識の低さに驚きました。名前が違えば、本来行うべき治療ができず、また、行ってはならない治療をしてしまう可能性は十分にあります。“わかって”いて名前が違うというのは、どんな考えがあってそうしているのでしょうか。</p> <p>点滴への異物混入がテレビで世の中に伝えられ、一般の方の“医療安全”に対する関心が高まっています。私も一般の方の一人として、この病院で家族に手術をうけさせましたが、大変後悔しています。(薬剤室や倉庫にもカギかけを行っていないようですね)</p> <p>病院や看護師として、今一度“医療安全”を見直した方がよいと思います。医療事故が起きてからでは遅いのです。</p>	<p>看護師の対応について不信感を抱かせ大変申し訳ございませんでした。また、病院の医療安全に対する姿勢、看護師の意識についてのご指摘ありがとうございます。</p> <p>すぐに事実確認をいたしました。何故この様に違う名前が入力されたのか、当該部署ではどのようなルールに則って準備をするのか。</p> <p>まず準備の段階で確認ができていませんでした。患者さまにモニターを装着した際に気がついておりましたが、術後の処置を優先したため修正を後回しにしてしまい、結果このようなことになってしまいました。決められたルールを守るように注意喚起いたしました。</p> <p>ご指摘を受けた時の対応についてですが、大変申し訳なかったという気持ちが込められていない返答であったと思います。それが不信感につながる行為であったと思います。ご指摘を受けた時すぐに謝罪し、修正するべきであったと思います。この事例について、当該部署で話し合いを持つよう指示し、また他部署へも周知いたしました。</p> <p>今後一層、患者さまが安心して入院生活をおくれるよう努力して参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>この度、こちらの病院で身内が手術となり、入院しました。看護師の方の医療安全は意識しているのでしょうか？私も同じ医療に携わる者ですが、身内が手術後違う名前が登録されている心電図モニターをつけていることに気がつき驚きました。そのこと以上に間違っていることを指摘すると、軽い口調で「わかっています～。」と言われたことにとっても驚きました。「わかって」いて患者間違いというミスが起きてしまうのかもしれないという危機感はないのでしょうか？この病院ではあたり前ですか？入院することもさせることもとても恐いです。もし、自分がそうされたらという考えをもって命をあずかっているという意識が必要なのではないでしょうか？</p> <p>その他いろいろありましたが、病院がどのように改善していくか提示してほしい。</p>	
<p>西中国信用金庫のATMだけで不便です。 山口銀行や郵便局のATMを設置して下さい。 以前はありました。</p>	<p>ご指摘のとおり以前山口銀行ATMもありましたが、平成24年8月より山銀の意向により撤廃しております。</p> <p>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。</p> <p>ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>AM9:30に病院入口に着き、障害者の患者を降ろし、一旦外に出て体育館のところでUターンし、駐車場の順番を待ったが右折できず道路に車がはみだし、満車でなかなか入れない。丸山町からの人は入れるが、東駅側からの車は入れません。駐車場は満車でゲートは開かず、この状態が毎朝続いています。空き地を利用して駐車場を増やすべきです。</p>	<p>駐車場につきまして大変ご不便をおかけしております。</p> <p>立体駐車場がなく、曜日により大変混雑しているのが現状です。状況を見て駐車場整理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よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>和式トイレに手すりをつけて欲しい。 (立てずに困ったことがあった。)</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。</p> <p>院内トイレを確認の上、対応方法を検討したいと思います。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。</p> <p>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たします。</p>
<p>駐車券をおしてもらっての100円をとるのは、おかしいと思います。</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。</p> <p>料金体系は30分までは無料、以後1時間まで100円、以後1時間ごとに100円(1日最大600円)となっております。</p> <p>外来受診患者さまは割引処理を行い100円とさせていただきます。また、付き添いのご家族の方なども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>エレベーターの開閉ボタン、一瞬どちらか迷います。 【閉】を赤かピンクで色づけするか、なら費用も安価で対応できると思います。赤テープで周りを囲むだけでも目立つと思います。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 エレベーターの開閉ボタンを確認し、分かりやすくなるよう業者と調整しておりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>今日、〇〇科を受診したところ〇〇科受付職員の対応が悪いので、もう少し態度や対応は、患者さんに良くしたほうがよいと思う！</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受付担当職員に伝え、接遇について十分気をつけるよう指示いたしました。 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いたします。</p>
<p>①個室を多くふやしてほしい。 テレビ無料、トイレ付で5,000円代くらい。</p>	<p>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>②ひとつのトイレの中の数をふやしてほしい。 5～6個くらい。</p>	<p>限られた範囲の中でトイレを設置しており、これ以上は利用に支障が出る恐れがあるため現状での運用でご理解をいただければと思います。</p>
<p>③各階に自動販売機をおいてほしい！</p>	<p>申し訳ございませんが、現在のところ自動販売機を設置する予定はございません。 各病棟には給茶機を設置しており、1階には売店(ローソン)がありますので是非ご利用ください。</p>
<p>④収納できる椅子が他病院にあり、とても便利でした。</p>	<p>今後の入替等の際に参考にさせていただきたいと思います。 また、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いたします。</p>
<p>トイレが遠い。簡易トイレについて、トイレの清掃にはいつも助かりますが患者の心境は交換中にトイレに行くのではないかと不安です。 できれば先にバケツを入れかえてからゆっくり清掃したらと思います。同型の中のバケツのみの数を予備としたら良いのではと考えていますが？</p>	<p>ポータブルトイレ(簡易トイレ)の清掃に関するご意見ですが、交換中にトイレに行きたくないと不安に思われる気持ちも理解できます。 当院の病棟構造上、汚物処理室に多くの予備物品を置くスペースを確保することは難しく、交換時は患者さまに声かけをして確認をするなどの対応をしたいと思います。 今後患者さまの立場に立った看護が行えるよう努力して参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>今回、インフルエンザ注射をしました。あつかいはとても荒いです。 注射台の空きはあります。別部屋に呼ばれ「なんで」と聞きましたら「早く終わりたいでしょう」早く終わりたいのはそっちでしょう！ 注射器と消毒綿のおき皿もなしで、消毒綿を消毒後そのまま隣のベッドうえにおきました。 注射後の傷、ベッドうえにおいた消毒綿で消毒されました。たとえ健康の人間でも、気持ちもすこし気遣うようお願いします。</p>	<p>大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 注射のトレイを使用していなかったこと、丁寧に実施しなかったこと、消毒の酒精綿を不用意にベッドの上に置いてそれを使用したことを現場に伝え、基本を守り、優しく丁寧な説明と実施を心がけるよう注意喚起いたしました。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>食堂を6階にもっていく。</p>	<p>申し訳ございませんが、現状では6階に食堂を設置するスペースはありませんので、既設の1階食堂をご利用いただければと思います。</p>
<p>予約時間からの待ち時間が長すぎる。段取りが悪い。</p>	<p>お待たせして大変申し訳ございませんでした。 診察のみの方、診察前に検査のある方により診察する時間が左右され、予約時間との差も生じる場合がございます。 適切に患者さまへ声かけを行い説明する配慮が欠けていたのかもしれないかもしれません。今後注意してまいります。患者さまからもお問合せいただくなどのご協力も宜しく願いいたします。</p>

予約時間の管理ができていない。  
受付、早いもの勝ち？

お待たせし、不愉快な思いをさせて申し訳ございませんでした。  
予約時間の間では来院された順番となりますが、基本的に予約時間が優先されます。  
患者さまからもご不明な点については、お申し出いただけますようご協力宜しくお願いいたします。