

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>12月24日夜から1月16日の24日間、先生、看護師、介護師、給食の方々、掃除の方々に心から感謝致します。皆様方はとても忙しい方々ばかり。でもいつも笑顔で優しく励まして下さいました。朝は早くから遅くまで本当に大変なお仕事です。有難うございました。お礼申し上げます。</p>	80代女性
<p>日曜の朝方、救急車にて搬送されました。急性アルコール中毒。本当にご迷惑をおかけしました。スタッフの皆様、ありがとうございました。</p>	50代男性
<p>今回、2回目の手術・入院です。前回同様、担当の先生、リハビリの先生、看護師さんそしてお掃除をして下さる方、みなさん親切に接して下さい、本当にありがとうございます。自分の体なのにもうどうして良いかわからない位痛い状態でしたが、みなさんのあたたかな笑顔と言葉で、手術後も安心してすごしています。この市民病院を選んで心から良かったと思います。</p>	40代
<p>もうすぐ退院になり、うれしさとすこしの淋しがあります。こんな気持ちになれるのも初回の入院から担当の先生はもちろん、リハビリの先生方、看護師さん、お掃除して下さる方、皆様が優しく、ハートのある方たちばかりで、病室、病棟内でも患者さん同士すぐに仲良くなれ、本当に日々明るく過ごせました。年齢的には、この病気、手術は早めとのことで、最初は不安と後ろむきな気持ちが少なからずありましたが、この病院で皆さんとご縁があり、日に日に前向きになりました。こちらの病院にお世話になり、本当に良かったです。ありがとうございました。</p>	40代女性
<p>おおがゆき先生、2学期休まんで学校に行けたよ。先生、いつも助けてくれて、元気にしてくれて、いっぱいありがとう。</p>	—

## 「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>他所の病院と比較して全ての部署、待ち時間特大に長い。 尚、駐車場、玄関辺り遊びの場所(あいている所)多めで、研究、検討、駐車場多量作れる。現在狭い。</p>	<p>お待たせして大変申し訳ございませんでした。できるだけスムーズに診療が進むよう努力いたします。 また、待ち時間をお知らせするなどの声かけを行うように致します。 駐車場につきましては、手狭なためご迷惑をおかけし申し訳ありません。 駐車場警備員により誘導し出来る限りスムーズに入出庫できるよう努めております。 ご指摘いただいた駐車場の増設につきましては現状では難しいため、今後の検討課題とさせていただきます。よろしく願いいたします。</p>
<p>外来の各受付窓口の上にある標示板が見にくいです。特に細かい文字で書いてある外科や内科の表示板は、少し離れると読めません。ライトの入ったガラス板表示とか、上方にライトを付けて工夫はできませんか？視力が弱い患者さん家族も多いので是非考えて下さい。</p>	<p>この度はご不便をお掛けし、大変申し訳ございません。 標示板については、作り付けの標示板であるため今後の検討課題とさせていただきます。 また、各外来入口にも案内板を設置しておりますのでご確認いただければと思います。よろしく願いいたします。</p>
<p>手洗い場で、手拭の紙を置いてほしい。</p>	<p>ペーパータオルにつきましては、今後の改築計画の中で、衛生面を含め検討してまいりたいと思います。</p>

<p>体調がとても悪く、開業医さんに朝一番にかかり、ドクターが入院依頼の電話をした上で紹介状をもって市民病院に来ました。 歩くのもやっと、いすにすわっていることすらきつい状態でした。開業医さんでは、そんな私を看護師さんが見かねてベッドで横になれるようにしていただき、診察と紹介状もベッドに来て下さり私は動くことはなかったのですが、市民病院では1時間以上診察まで待ち、その間ずっと椅子に座ったままで、具合をきかれる事もなくその後の検査も当然の様に歩いて行きました。 病院ですから具合の悪い人が来ます。待ち時間を座ってられない人用に横になれる所はつくっていただけないのでしょうか？また、待っている患者の様子にも、もう少し気にかけて声をかけていただければと思います。</p>	<p>この度は、看護師の配慮が足りず心身ともに辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 ご指摘のとおり、患者さまの元へ行き状態を確認し、横になったほうがよいかそのままでも大丈夫かの判断をすべきであったと思います。診察を待たれている患者さまへの気配りも外来看護では大切なことです。 外来看護師にはより一層、待っておられる患者さまへの配慮や言葉かけができるように注意喚起いたしました。 また、受診科や時間帯にもよりますが、患者さまに休んでいただけるスペースが不足しており、現在改修工事を行っております。場所も含め患者さまが少しでも快適に過ごしていただけるように取り組んで参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>コンビニ24時間にして下さい。</p>	<p>ご指摘いただいた件につきまして、ローソン(売店)の営業時間については、面会時間終了時間(20:00)を目安に7:00~21:00と設定しておりますのでご理解のほどよろしくお願いたします。</p>
<p>(緩和ケア病棟にいただいたご意見) ①照明が2段階(明暗)切替があればいいと思います。 ②下足灯(ベッドとトイレの中間位置位)があれば助かります。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。 照明の明るさにつきましては、夜間の患者さまの状態を十分に観察させていただくために必要と考えております。 照明の切替等につきましては、今後の改修時などの参考にさせていただきます。</p>
<p>駐車場精算機の投入口が高い。 健康人ばかりではない。</p>	<p>この度はご不便をお掛けしております。 誠に申し訳ございませんが、駐車場精算機については機器の規格上現状のものでの対応となりますので、ご了承をお願いいたします。</p>
<p>4階西病棟様へ 本当に優しく愛情のある看護、ありがとうございました。 1つだけ市民病院さんへお願いがあります、術後の患者さんが多い時の看護師さんの忙しいこと、本当に大変だと思います。忙しすぎるとストレスがたまったり、医療ミスにも繋がるのでは？ 看護師不足のように思います。どうかかできるのであれば、どうかして下さい。お願いします。</p>	<p>「優しく愛情のある看護」とお褒めいただきありがとうございます。 看護師にとりましては、何ものにも換え難い言葉です。今後も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。 看護師不足ではとのご指摘ですが、手術等が重なる時間帯の看護人員の増員などを考えて参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>急に入院決まり、市役所からケイタイTELあり。 詳しい事を聞いてたら、4病棟の看護師がケイタイは談話室でと注意された。でも市役所からの話は頭に入れなくてはならず、困っていました。 車いすなのに談話室まで行き応答できません。患者の身になり、おもいやりの気持ちをもって対応して欲しい。</p>	<p>携帯電話のご使用につきましては、病室ではご遠慮いただくようになっております。 しかし、患者さまのように自由に移動ができない場合などは、周囲の状況から看護師が判断し、緊急の通話はベッド上で行っていただくようになります。この度は、配慮が欠けていたかと思えます。 何事にも患者さまの立場に立った看護に努めて参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>食堂の件について 入った時、料理を提供する時、食器を返却口に返す時、食堂を出る時、1回も声掛けがありませんでした。寂しい気がした。 カツ丼を食べたが、塩分多め、肉少なめ。善処が必要かと。</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。 ご指摘いただきました件について、食堂に伝え、食堂全体で注意すること、また、減塩希望などを注文の際に伝えていただけると対応するなど健康に寄与する食堂として努力していくとの回答がございましたので、今後もご利用のほどよろしくお願いたします。</p>
<p>看護師の態度、親切心がない。患者の立場になって幾分は考えるのも仕事のうちではないか。 患者によって不平等感を感じる。</p>	<p>この度は、看護師の対応で辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 ご指摘のように私たち看護師は患者さまの立場に立って看護をするものです。態度や言葉遣いなど、接遇にも今一度注意を払うように指導致しました。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>ご飯が美味しくないです！！        サラダとか取り入れてはいかがです？        なま酢とかそういう似たりよったりのが多いです。患者想いの食事提供を心がけて下さい！！</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。        食事内容について、患者さまに不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。        食事を食べることで少しでも早く元気になっていただけるよう、献立や調理の工夫を重ねておりますが、より美味しく食べていただけるような配慮が不十分であったかもしれません。        患者さまのおっしゃるとおり、サラダなどの和え物に限らず、患者さまに喜んでいただけるような献立の見直しをしていきます。        入院中、患者さまの今までの嗜好・食習慣、その時の病状によってお口に合わないこともあると思います。その際には病棟をまわっております栄養士にお声をおかけください。</p>
<p>デザートのスプーンが使いにくい！袋も開けにくい！！        ジャムなどの包装も開けにくい！！        患者に優しい食事対応して頂ければ幸いです！！</p>	<p>この度はこのようなご意見を言わなければならない状況を作ってしまった、本当に申し訳ありませんでした。        ご意見をいただき、あらためて患者さまの立場に立っての食事を考える良い機会となりました。ありがとうございます。        当病院では患者さまのお食事の形態に合わせてスプーンをつけております。また、個包装のものに関しましては食事提供の際にお開けしてお出しすることも行っておりますので、お食事のことでなにかお困りのことがございましたら、病棟をまわっております栄養士にお気軽にお声かけください。</p>