

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>この度、市民である私が急きょ検査入院することになり、お世話になりました。 Drからの説明もかなりわかりやすく、ていねいであり、熱心に時間をかけて下さったので、ショック！もありましたが、納得し、受け入れて、Drに今後おまかせ、お願いしようと決意致した次第。 また、入院中のナースの言葉遣いや、テキパキとした対応、頭が下がります。 これからが本番です。よろしくお願い致します。ありがとうございます。</p>	70代女性
<p>入院してつらいと1人で落ち込んでいたのですが、先生以下、スタッフの皆さんの手あつい対応でもう一度がんばっていきこう！と思いました。 時にワガママな事を言っても、笑顔で対応して下さいスタッフの皆さんにただ感謝しています。 1日でも早く家に帰れるように、自分も努力します。 ありがとうございます。</p>	40代男性
<p>入院して、今日で1週間です。腰椎(骨粗鬆症)を患って、満今年で9年になりました。 〇〇整形外科の先生に9年以上(昔から)お世話になっておりましたが、今冬2度目の腰の強い「ケイレン」がおきました。市民病院へ「紹介状」を今度は書いていただきました。検査、検査で今日に至り、現在やっと「リハビリ」で少しずつ回復を待つ今日この頃です。お世話になります。主治医の先生や看護師さん、スタッフの皆さんにとっても親切熱心な介護に感謝しております。</p>	70代
<p>おはようございます。いつも大変お世話になっております。 骨粗鬆症をわずらって、この秋で満9年になります。近くの「〇〇整形外科」主治医の〇〇先生にかかりつけでした。 この度、この冬1月10日頃より、腰と背、腰椎に強い「ケイレン」がおき、3日後(1月13日)、〇〇先生の紹介で、こちらの島田先生にお世話になることになりました。 先生の治療の痛み止めと、コルセット装着で、現在(今日で2週間と2日)あの恐ろしかった激痛がおさまりました。でも、私の骨は骨密度測定で、正常より骨量減少(58%)。よくわかりませんが、加齢と共にまだまだ減少のようです。この月末で一応退院の「許可」が出ました。先生をはじめ、全階の看護師、看護助手、いつも一生懸命清掃にはげんでおられるスタッフの皆様、美味しい食事を配膳して下さいの方々、献身的、やさしく介護して下さったご恩は一生忘れません。ありがとうございました。 「追伸」リハビリでお世話になった先生(私は小林先生)、看護師、先生、皆さんへよろしく伝えてください。</p>	70代
<p>看護師と栄養士の対応に感謝。 手足の麻痺により、思うように動かすことが困難な日々が続く中、スプーンやフォークを握りやすいように握り棒をつけたり、すべり止め付の食器、ご飯をたわらおむすびにして下さったり、また、テレビリモコン操作さえ出来なかった夫に、わずかな力でも操作できるような工夫されたリモコンを持って来て下さり、食事を美味しく食べたり、テレビを観ることが出来、前向きにリハビリに取り組んだり、病院生活を送れそうです。 温かいスタッフの対応に心より感謝いたします。</p>	60代女性
<p>給食について 常食を頂きました。米飯がおいしいので感動しました。 他副食も食べ易く、味付けも良好でした。 ただ、食器が変化がないようでしたが(軽いので、病人にはよいか?) それに、箸と湯呑がついてくるのには、ビックリしました。(清潔なら良いと思う)ごちそうさまでした。</p>	70代女性
<p>ICUの堂下看護師の対応がものすごく良くて、すごく元気や勇気を頂いた。 あそこまでやさしくて、気遣いができる看護師さんは見たことがありません。 これからも頑張ってください。</p>	20代男性
<p>健康診断を受けて、健診センターの方に診断後のアドバイスや、再診の受け方等を本当に親切にして頂き、感謝しております！ ありがとうございます。</p>	60代
<p>子宮がん検診の時、看護師さんがやさしくて、女神のようでした。</p>	40代女性
<p>私は、リハビリのためにいつも朝1階の通路を回っています。 いつもその時に、清掃の人達が大きな声で、笑顔であいさつをしてくれます。 とても爽やかな気持ちになって一日が楽しくなります。本当にいつも笑顔であいさつありがとうございます。</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>お正月とはいえ、ひと言の説明のできない先生に診察されてひどく頭にきた。 時間外にわざわざ来るのは、本人にとっては不安でしかたないのだから、考えてほしい。</p>	<p>不愉快な思いをさせて誠に申し訳ありませんでした。 十分な説明を心掛けるよう指導して参ります。</p>
<p>ある先生が退院を急がしすぎです。まだまだ要リハビリにも関わらず、患者に対してとても良くないです。 ベッドにも空きがあり、そんなに退院を急がされる理由は見当たらないのですが、患者の声をしっかり聞き入れましょう！！よろしく願います！！</p>	<p>不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。 当院は急性期病院ですので、病状が好転し入院の必要がなくなった患者さまは、できるだけ早期に退院していただくよう厚生労働省から強く指導されています。空床があれば長期間入院できるわけではないのです。退院後もリハビリが必要な場合は、外来で、あるいは入院が必要なら回復期病院に転院または院内の地域包括ケア病棟に転棟してリハビリを受けていただく事になります。一般に急性期病院よりも、回復期病院のほうがリハビリスタッフが充実していますので、まだまだ時間をかけたリハビリが必要な患者さまには転院をお勧めしています。 当院では、退院支援カンファレンスを開いて、各患者さまに適した退院または転院を多職種で協議し、患者さまの希望を聞いた上で方針決定しています。おそらく投書をいただいた患者さまには説明が足りなかったのではないかと思います。もし退院に困難を感じる場合は、病棟スタッフや相談員にご遠慮なく申し出てください。患者さまに適した方法をアドバイスいたします。</p>
<p>友人の見舞いで、たまたま居合わせたのですが！！ 年配の方に対しての言い方などがヒドすぎだと思います。 軽い認知症の方もいるのかもしれませんが、先生・看護師らしく優しく対応されてはどうでしょうか？？気をつけた方がよいですよ。</p>	<p>この度は、貴重なご意見を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、スタッフ個人の問題としてではなく、病院全体の問題として捉え、今後も研修会を開催するなどして指導を続けて参ります。</p>
<p>自動精算機を2台位入れてはどうですか？</p>	<p>ご質問にありました自動精算機については、現在も多くの病院で導入されており、会計の待ち時間短縮など、患者サービスの向上につながるものだと考え、当院におきましても導入に向けて検討しております。 しかしながら、システム改修等の都合もあり、時期については未定となっておりますが、今後も早期導入を目指して取り組んでまいります。 この度は、ご提案頂きまして有難うございました。</p>
<p>市民病院に変わって、色々と全体的に落ちましたね！！ 患者に優しい対応をしましょう！！ 余計に患者さんが減っていきますよ！！ 患者の立場になって考えてください！！</p>	<p>ご意見有り難うございました。 当院は、平成24年に独立行政法人化して市民病院となりました。これにより、運営上の色々な面で病院独自の考えが反映されるようになりました。現在も、患者さま中心の医療を提供することに病院として取り組み、成果を上げつつあるところです。道半ばですが、これからも患者さまの立場に立って考え、優しい対応をするよう心がけてまいります。</p>
<p>内科受診、月1度診察しています。 先生が変わり、病名専門ではありませんので近くの病院に行ってくださいと言われました。 他の病院で紹介されたのに、市民病院、他病院が専門で言われたのに失礼です。</p>	<p>不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。 当院では、患者さまにとって何が最善かを常に考えて医療を提供するようにしております。そのような立場から、引き続き当院に来ていただくよりも別の医療機関に行ってくださいの方が善いと考えられる場合は、患者さまに同意をいただいた上で、転医をお薦めしております。「失礼だ」とお感じになったのは、説明が不十分であったためかと思われます。 今後、十分納得していただけるような説明を心がけてまいります。</p>

<p>入院して数日が経つと、看護師の対応が一変して恐いです。 そういうものなのでしょうか？</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。具体的なご指摘をいただくと助かります。患者さまの立場に立って看護できますよう今後も接遇をはじめ指導をして参ります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>看護師さんの対応の仕方がひどいです。 八つ当たりされてるように感じます。</p>	<p>看護師の対応で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。 患者さまの立場に立って看護ができますよう、接遇をはじめ指導をして参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>ご飯おいしくありません。 もう少し改善してほしいです。</p>	<p>この度は“食事”に対する配慮が足りなかったこと、深くお詫び申し上げます。 わたしたち栄養管理部は「食を食べること」を通じて患者さまの疾病の回復、健康の増進を基本理念としています。 その理念をもとに患者さまに「食べていただくこと」を日々考えているつもりでした。 ですが、このような貴重なご意見をいただき、あらためて「食べていただくこと」とはどういうことか「食べていただくには？」という初心に返る気持ちで日々食事と向き合うようになりました。 わたしたちは毎食200食を作り、配膳しています。 そのなかのひとつでも「おいしくないもの」があつてはなりません。 そのためにできること、献立を見直すこと、一人が味の確認をするのではなく複数人で確認すること、味に妥協しないこと、第一に患者さまがおいしく食べてくださるか、みんなで確認しあうこと。 栄養管理部一同、日々“食事”と向き合っていきたいと思っております。 今後の対策の為にも、当院の食事のどのような点がご不満であったかを具体的に教えて頂けますと幸いです。日々、各病棟を担当の栄養士も回っておりますので、食事の不満や思いなどありましたら、お気軽にご相談ください。</p>
<p>食事が不味い。いくら病院食とはいえ毎日がこれだとキツイです。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございました。 食べたいものが食べられない、病状によってはいろいろな食事制限があり、また病院食は味付けなども含めて決められた約束事があります。 それでも患者さまに「おいしい」と言っていただけの食事を提供するのが患者さまの栄養管理を任されている栄養管理部の役割です。 しかし患者さまから「不味い」という意見を出さしてしまうことは、この仕事をさせていただいている私たちの努力不足であることはいうまでもありません。 本来食事は“楽しみ”であるとわたしたちは考えます。それは入院していてもいなくても同じであるはずで、心配や不安がともなう入院中もその楽しみが続くこと、安全な食事を安心して食べていただくこと、栄養管理部の願いです。 患者さまのおっしゃるとおり、病院食だからと我慢して食べていただく、それはとても不本意なことです。大変申し訳なく思います。 当院では、患者さまの病態や状態に応じて食事内容や食形態を決定し、その上で患者さまの嗜好に配慮した食事を提供しています。 そのため、各病棟には食事調整をする為に担当栄養士が日々回っております。 その際に患者さまの感じられる不満などの思いをお気軽にご相談頂ければ、可能な範囲で対応させていただきますのでよろしくお願い致します。 “楽しみ”を栄養管理部厨房から届けられるよう、献立の再構築、調理師の技術の向上、そしてなにより食事の先に患者さまがいらっしゃることを部内どの職種であっても念頭に置き、日々精進いたします。</p>

<p>予約をしても時間を守ってくれない。2時間、3時間待ちは当たり前。こういう状態が10年～20年以上も続いている。皆さんは病人の立場になって考えているのか。院長以下、総ざんげして下さい。予約の制度がいきていない。</p>	<p>長時間お待たせして申し訳ありませんでした。待ち時間短縮については病院として常に心がけているところですが、一人の患者さまに長時間を要したり、診療途中で担当の医師が急患に対応しなければならぬ事態が生じたりして、予約の時間より大幅に遅れてしまうことがあります。待っておられる患者さまのお気持ちをお察し申し上げますが、解決困難な場合が多いことも事実です。このような事態になった時は事情を説明してご理解をいただいているところです。待ち時間の問題は、病院にとって永遠の課題です。今後も改善の努力を行ってまいります。</p>
<p>人間ドックで胆石が見つかり、健診センターの医師は、絶対手術みたいな事を話した為、専門医を受診しCT検査したところ、定期的検査でよいとの事でした。わからないことを手術しないとなど、断定的に言わないでほしいと思います。</p>	<p>全くお腹の症状がないのに胆石症が健診で見つかることがよくあります。20～30年前までは胆石を放置しておくとその刺激で胆のう癌がでやすいというのが医学的常識としてあったために、皆さんに胆のう摘出を勧めていました。その後新しい統計的なひとつの研究で胆のう癌の頻度は胆石を持った人も持たない人も変わらないという結果が出たために、最近では無症状胆石には胆のう摘出を勧めなくてもよいようになりました。昔の医学的常識も古い研究で明らかになったことから形成されたものですが、新しい研究の成果で「常識」が変わることが医学分野ではときにあって、一般の「常識」とは違うところがあります。</p> <p>ところが、実際に胆石症の治療をしている外科医は、ときたま起こる軽い腹痛の人を胆石と診断して胆のう摘出術をすると、その胆のうにたまたま癌を見つけるという経験をすることがあります。その胆のう癌がごく初期ならば運よく一緒に取れたことによって治ることになるのですが、すごく悪性度の高い(たちの悪い)胆のう癌ですからちょっとでも進んだ状態であったときは間もなく再発して患者さんが亡くなることもあるのも事実です。このようなことを何回か経験した外科医は、昔の常識が正しかったと思うのです。</p> <p>今でも、胆石症の人に胆のうを取ることを勧める医師は多数います。とくに、たまたま見つかった胆のう癌が再発したために自分の患者さんを亡くしてしまったことがある医師は、早く胆のうを取ってあげておけばよかったとの自責の念も手伝って強く胆のう摘出を勧めることがあります。胆石があると、超音波検査で胆石が目立ち胆のうの壁に癌ができたときの変化が見えにくくなってしまいます。胆石が健診で見つかった胆のうに絶対に癌がないと自分の責任では保証できない以上、それもあながち全くの間違いとは言えないのです。</p> <p>医師たちは、いろいろなガイドラインに従いながらも、それに自分の経験や勉強したことを加味しながら日頃の診療にあたっています。貴方が経験なさいました医師の説明の食い違いは、数学や物理学と違って100%保証できる絶対的眞実が医学にはほとんど無いという現実によるものと思われまます。とは申しまして、手術をしないとイケないと断定的な一方向だけの説明を行ったのは説明が十分であったとは言えませんが、今後このようなことがないように指導致します。お持ちの胆石症につきましては、胆のう癌は症状がほとんど出ないので少なくとも年1回、望むらくは年に3～4回ほどは胆のうの超音波検査で胆のう癌による胆のうの変形や壁の肥厚が出て来ないかどうかを見てもらうのが安全です。高齢になるほど発癌は増えていきます。もちろん、ずっとそれを続けていくのが時間的に無理だとか嫌だという理由で胆のうを摘出してもらいたいと希望なされば、傷が小さくて済む腹腔鏡下手術で胆のうを摘出することができます。</p>
<p>最近、Nsの対応が悪い。連絡も伝わっていない。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。患者さまの立場に立って看護ができますよう今後も接遇をはじめ、連絡を徹底するよう指導して参ります。具体的なご指摘をいただくと助かります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>2月中旬、昼食前に看護師が「インスリンの注射です」と突然カーテンを開けて来られました。インスリン注射の処置が必要のない患者です。「違いますよ」と答えると無言で去りました。まずは「ごめんなさい」ではないですか？</p> <p>点滴、注射、薬等、必ず名前を確認し、そして本人にも確認して処置すべきです。あってはならないヒヤリハットです。基本的なことを再度認識していただきたいと思いました。</p>	<p>看護師の対応で大変不愉快な思い、怖い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>医療現場において、確認作業で患者さまに名前を名乗っていただくことは基本です。患者さま確認についてはすぐに指導いたしました。また、その時の看護師の対応については、今後、接遇をはじめとし、指導をして参ります。部署においても話し合うようにいたします。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>入院患者ですが、お見舞いの人の中にカゼひきの方が結構います。</p> <p>二次的な感染をしないよう、創意工夫をよろしく願いたします。</p>	<p>ご家族やお見舞いの方へ向けて、面会をご遠慮いただいたり、マスクの装着など、外来・病棟に掲示し、お願いしております。患者さまが安心して療養いただけるよう、今後も注意して参ります。</p> <p>貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>おひな様の段飾りを見せていただきました。良いなと思いました。</p> <p>日が強く、布地が日焼けてしまうのではと心配になり、記入させていただきました。</p> <p>もう少し、影に飾られてはどうでしょうか。</p>	<p>患者さまに季節を感じていただける展示をしたいという思いから、看護部主任会が中心となって季節毎に飾り付けを行っております。患者さまの気持ちが少しでも和むことができれば幸いです。</p> <p>布地の日焼けについてご心配いただきありがとうございます。来年度の参考にさせていただきます。</p>
<p>朝食パンとヨーグルト(のみ物)といったのに、全然ちがうものがくる。</p>	<p>この度は、食事内容の要望をお伝えいただきながら、対応できておらず、不快な思いをさせてしまいましたこととお詫び申し上げます。</p> <p>食事内容の変更は、治療上の問題がない限り、患者さまの嗜好・形態のご希望に添うよういたしております。今後、いつでも、病棟看護師もしくは担当栄養士に相談いただき、調節いたしますのでお気軽にお声かけ下さい。</p> <p>この度いただいたご意見を参考に、今後も食で寄り添い、よりよい食事の提供ができるよう職員一同努力して参ります。</p>