

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>本日、はじめて整形の杉修造先生に受診しました。 先生が代わられるので少し不安でしたが、とても明るくて、やさしくて、パワフルで、安心し、よろこばしく思いました。 これからも、どうぞよろしくお願い致します。</p>	70代女性
<p>4日間入院しました。 みなさん、やさしくしてくれて感謝しています。 病院の仕事は大変かと思いますが、がんばってください。</p>	20代男性
<p>4月7日から4階西〇〇〇号でお世話になりました。 原田先生に置換手術をして頂き、痛みなく普通に歩行できるようになりました。 また、4階西の看護師さんはどなたも献身的で、安心して入院生活を送る事ができました。本当に有難うございました。 今後とも、市民の為に益々のご発展をお祈りしております。</p>	60代女性
<p>3階東病棟の先生方、看護師さん、感謝、感謝です。 くしくも20年前も3階東病棟に入院していました。当然、先生方、看護師さん共メンバーは違うが、患者に寄り添うスタイルは変わらない。 患者は弱いものですが、先生方や看護師さん達の優しい声かけで、どれだけ気持ちが前向きに病に闘う気持ちが出るか、有難う。 貴方達のおかげで順調に退院できます。</p>	70代男性
<p>小児科の看ごしさんがやさしくて大すきです。 ちゅうしゃも、全ぜん「イタクナイヨ！」またいつでも来たいです。</p>	9才女性
<p>小にか、大すき！</p>	幼稚園

## 「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>全体的に、どこか緊張感が感じられない。そんな印象を受けました。(四大病院の中で一番だらないという感じ。)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あいさつを自分からされる職員の方は、ほとんどいらっしゃいません。</li> <li>・「〇〇さんの御家族でしたっけ？」この言葉遣いはどうでしょうか。</li> <li>・患者さまや家族にもう少しきめ細かに対応されませんか。対応が雑すぎます。</li> <li>・患者さまをベッドやストレッチャーで移動する際、頭元と足元で看護師同士で話を。「今日、なんか忙しいね・・・」患者さまには「エレベーターに乗りますよ」の声もかけないで・・・。</li> <li>・職員同士の連絡も行き届いていない。</li> </ul> <p>皆さまの仕事がとても忙しく、激務であることは理解しておりますが、今一度襟を正して仕事をしていただけたらと思います。 市民病院がより一層信頼される病院になりますよう願っております。</p>	<p>ご家族さまのご入院中に複数の失礼があったこととお詫び申し上げます。 ご意見の数々から、職員の中に、患者さまやご家族への配慮や業務に当たる緊張感が薄れてきている者がいるように感じました。 職員一同、今一度襟を正して業務に取り組むよう指導しました。また、そのことが継続して実践されるよう今後も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>おはようございます。 休日の看護師の人数が少ないように思います。忙しそうです。人数を増やしてあげては？</p>	<p>この度は、看護職員へのご配慮を含めた貴重なご意見をありがとうございました。 現在、休日の勤務者の人員につきましてはシステムの変更などから部署ごとに増員を検討しているところです。 人員について、患者さまに不安やご心配をおかけしないよう配慮して参りたいと思います。</p>

<p>毎回、面会時に「お世話になります」「こんにちは」とナースセンターの前であいさつしますが、貴院の職員は誰ひとりノーリアクションですが・・・。 患者の家族にあいさつしたり、話しかけてはいけない方針があるのでしょうか？ 理由をお教え願います。回答をお待ちしています。</p>	<p>この度は入院中のご家族の方に不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 仕事に集中していたのか、状況はわかりませんが、毎回同様な反応ということでしたらとても問題だと思います。 各部署に注意いたしました。今後は、繰り返し指導もして参ります。</p>
<p>家族が4階東病棟に入院しています。 先日対応された〇〇〇〇さんという看護師の方の口調や声のトーンで、一緒にいた家族全員が不快な思いをしました。 私自身あんなに一瞬で最悪な気分になったのも初めてで、そんな看護師がいる病棟に家族が入院していると思うと残念で不安な気持ちになります。一人の方の印象で病院全体の印象が悪くなることを自覚されるべきだと思います。</p>	<p>看護師の対応で、入院中の患者さまやご家族に不快感や不安な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 日頃より、患者さまの看護に熱心に取り組んでおりますが、この度は配慮が欠けていたのだと思います。私たちはどんな場面においてもご家族の心情に配慮し、口調、声のトーン、表情などにも心を配って対応していかなければならないと思います。 本人を含め、改めて指導致しました。看護部全体でも気をつけて参りたいと思います。</p>
<p>本日外来に来て、トイレ使用しました。 使用後、手洗いを終え、いつもの様に手を乾燥消毒しようと思いましたが、機器が見当たらず困りました。 何処の医療機関でも有ります。是非、設置をお願いします。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けして申し訳ありません。 ご指摘いただきましたエアータオル等の設置につきましては、当院では感染管理の観点から設置を見合わせております。ご要望を踏まえ、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
<p>「病院敷地内禁煙」と院内放送はするが、玄関前タクシー待機場場でタクシーの運転手さんが、タクシーの横で堂々とタバコを吸っていた。(3月16日 14時40分頃)待機中の運転手さんには、禁煙のことは通達してあるのか？</p>	<p>ご指摘いただきましてありがとうございます。 当院では、敷地内禁煙としております。この度のことはタクシー協会を通じて、当院に乗り入れるタクシー会社に通達して貰うよう依頼いたしました。 今後もお気づきの点がございましたら、ご指摘をお願いいたします。</p>
<p>院外処方箋受付FAXカウンターのFAX機の配置と向き、何とかありませんか？ 受付職員さんへの嫌がらせにしか見えません。</p>	<p>この度は、FAXカウンター職員へお気遣いいただき、ありがとうございます。 FAXカウンターの管轄である下関市薬剤師会へ連絡しました。 下関市薬剤師会からは、FAXカウンターの配置を変更し、人が通行可能なスペースを確保してFAX機へ移動する方向で検討します。との回答がありました。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>個室の件ですが、 ①4,000円の部屋は、テレビも冷蔵庫も有料なのは驚きました。無理を言って入室させて頂いたのに横着を言って申し訳ありませんが、少し割高になってもご検討頂きたいと思えました。他院は5,000円でも終日無料です。 ②寝具も重いと感じました。(上掛け・枕)宜しく願いいたします。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 ①現在、当院ではテレビの視聴につきまして、特別有料個室は無料、有料個室は有料とさせて頂いております。 いただいたご意見は、今後の検討課題の一つとさせて頂きたいと存じます。 ②この度はご不便をおかけして申し訳ありません。寝具に関しては、患者さまにより好みが多様であることや、費用の面を考慮して、標準的なものに統一して採用しており、現段階で寝具を変更することは難しいと考えております。 寝具の契約更新をする際に、ご指摘の点も考慮し、検討して参りたいと思います。 また何かお気づきの点がございましたらご意見賜りますよう、よろしくお願い致します。</p>
<p>外来待ち合いエリアの長いすの傷み方がひどいと思います。 ビニールテープで補修してありますが、はがれかかっている所もあり、座るのに気がつかれます。 また、病院の玄関横で貧乏くさい印象もうけます。 病院は、患者の為に安全で、安心な環境を提供する場でもあると思いますが、新品ととりかえていただきたい。</p>	<p>ご指摘いただき、ありがとうございます。 長いすにつきましては、経年劣化が進み補修や入替にも多額の費用がかかることから対応が遅れているのが現状です。 安全で快適な環境の提供も重要であると認識しておりますので、今後、改善できるよう検討してまいりたいと思います。</p>

バス停裏、花壇下のベンチ下にたばこの吸い殻が捨てて  
あります。  
きれいにしてください。

ご指摘いただき、ありがとうございます。  
現地を確認し、清掃いたしました。  
当院は敷地内禁煙としており、今後も同様となる恐れがあるため、  
注意してまいりたいと思います。