

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

みなさん、親切で安心して手術をうけることができました。 5東病棟の看護師さん、いつも笑顔でありありがとうございました。	70代女性
(当院委託職員へいただいたご意見) 錦織様にはいつも御心遣いいただきまして、ありがとうございました。 心より御礼申し上げます。お仕事頑張ってください。	80代女性
子どもの嘔吐下痢で入院しました。 ここの救急にかかる前に、診てくれた病院では特に何もしてもらえず、すぐに自宅に帰されましたが、ここの先生と看護師の方たちは、とてもよくしていただきました。 ありがとうございました。	女性
5月29日入院で、5月30日手術でしたが、スタッフの方々の親切な態度にうれしく思っています。 看護師さんの笑顔に助かりました。	70代男性
今日、退院します。 医師、看護師、理学療法士、薬剤師、栄養士、調理師、清掃の方々に親切にやさしくしていただき、退院できます。 感謝いっぱい、ありがとうございました。	70代
がんばれー！市民病院！	10代女性
市民病院は、良い所です。 小児科の人は優しいし、すれちがうナースの人や、いしゃの人々もみんなわざわざ頭をさげて、こんにちはと喋ってくれるので、少しうれしい気持ちです♪	10代女性
婦人科川崎先生、松山看護師さんに、大変お世話になりました。 先生はいつも明るい笑顔で接していただき、不安な気持ちを払拭することができました。 また、看護師さんは、仕事で時間に追われていた私に、何かと声をかけていただき、ありがとうございました。 ある時は、「近所の人がいるから、(診察の順番が来たら)名前を呼ばずに目で合図して下さい」とお願いしていたら、こっそり迅速に対応していただき、その人に気づかれずにすみしました。 お気遣いありがとうございました。	40代女性
5月19日、緊急入院、手術、再入院で、都合25日間の入院生活となりました。入院中は、医師、看護師、掃除の方皆様が元気づけてくれ、長いようでも短い入院生活を過ごす事が出来、心より感謝申し上げます。 医師、看護師さんの3交代勤務実態も拝見し、その献身的な仕事にも頭の下がる思いでした。退院後も通院、リハビリとありますが、頑張ってます。感謝！！	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
夜中にテレビを観ている人がいて、困っています。 部屋中が明るくなるので寝付けません。	この度は、同室の方のテレビの明るさで、夜間に入眠ができなかったとのことで苦痛な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 入院のしおりにも消灯時間を記載し、看護師が夜間の巡視時に目にとまった場合は、消していただくようお願いしているところですが、それが徹底できていなかったようです。 今後、このようなことがないように患者さまへのご協力についても徹底してまいりたいと思います。

<p>ある日のこと、私が晩、病室を出て帰る時、ナースステーションに声をかけ、エスカレーターの方へ行く時、ナースステーションから、あるナースさんが私に、私が帰った後いつも患者さんが悪くなり、何かされていますか？と憶測でものを言ってきました。 このような言葉にショックを受け、その晩は寝つかれませんでした。</p>	<p>この度は、看護師の心ない言葉かけでご心痛をおかけし、申し訳ございませんでした。 この看護師のお尋ねした意図ははっきりわかりませんが、結果として、不快なお気持ちやショックなお気持ちにさせてしまうということは、お声かけをする際の配慮が十分できていなかったのだと思います。 今後このようなことがないよう指導してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>膝の手術で入院しましたが、手術当日の夜、腰がとても痛かったです。 体の向きを変えたりしてもらえないものでしょうか？術後で体を動かすのも怖いです。動かしていいなら、せめて動かし方を教えて下さい。</p>	<p>この度は、手術後の辛い時に看護師の配慮が不足し、苦痛な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 患者さまにとって手術後は、創部の痛みがあるうえ、様々なチューブやモニターなどが装着され、どこをどこまで動かして良いのかわからない状況であったと推測いたします。 その状況やお気持ちを理解したうえでのお声かけが必要であったと思います。 今後このようなことがないよう、改めて指導してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>お願いした事を忘れていた返事だけ。 ナースコールしてもすぐ対応してもらえない。 2人部屋のとて、便が出て、いやな顔された。 年配のナース、ショートカットのナースおばさん。 教育が必要では。だんどりわるい。自分もナースなので考えてみて下さい。</p>	<p>この度は、ご意見ありがとうございました。 入院中で身体的にも辛い中で、看護師の対応により大変不愉快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。 特に夜間などは看護師の人員が減りますので、早い対応ができないこともございますが、その場合は先にお待たせする旨を患者さまへお伝えしておかなければならないと思います。 個人の特定はできませんが、看護部全体で再度指導いたしました。 今後も接遇の向上に努めてまいりたいと思います。</p>
<p>看護師の人数がすくないため、いそがしすぎそう。 5階西病棟。</p>	<p>この度は、ご心配をおかけし申し訳ありませんでした。 5階西病棟は「地域包括ケア病棟」で病状が比較的安定された患者さまが入院される病棟です。時間帯にもよりますが、他の病棟と比べ、スタッフの数が少なく感じられたのではないかと思います。 どの病棟にも言えることですが、ご高齢の方も多く、忙しい時間帯もあります。患者さまにご心配をおかけしないよう落ち着いて業務に取り組むこと、またそうできるように環境を整えるよう努力してまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>いちから教育が必要ですね。 夜の巡視がないのはなぜ??動けないのに、気がつかないこと多い。 ベッドサイドほこり。部屋のそうじに来ない病院なのに。</p>	<p>この度は、入院中に不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。 入院中にベッドサイドの掃除が行き届いていなかったとのこと、各病棟で再度指導致しました。 夜間の巡視は、少なくとも2時間前後毎の巡視を行っておりますが、患者さまや業務の状況により時間が前後することもございます。ご了承頂ければと思います。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見宜しくお願い致します。</p>
<p>内科で受診しています。 次の2点が大変気になります。 ①外来受付で名前を呼ばれること。待合で看護師が患者と症状の話をしているのが聞こえること。 ②採血室で二度呼ばれて、採血がはじまること。(一回呼べば、全て済むようにしてほしい) ※名前で呼ぶことが如何かと思ひます。</p>	<p>この度は、個人情報に関してご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご高齢の患者さまも多く、大きな声での対応となってしまうのではないかと考えます。個人情報に関しての意識がまだまだ不十分であり、より一層指導を徹底する必要性を痛感しております。 誤認防止のため、お名前でお呼びしておりますが、番号でお呼びできるようにシステムの導入を予定しております。暫くお待ちいただけますよう、ご理解のほど宜しくお願い致します。</p>

<p>患者さんが、手術後高い熱が出て大変で、次の日、熱が少し下がり安心していただけなのに主治医がきてその患者さんに「へにゃへにゃやったら、今日、薬しようと思ったけど大丈夫だね」って言ってた言葉にビックリしました。「よかったですね」の言葉ならわかるけど、“へにゃへにゃ”ってなんですか？ 先生が言う言葉じゃないです。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。家族でも友人でもないのに、過度に親密な言葉遣いをされたのは誠に不愉快だと思います。 今後、改めるよう注意喚起してまいります。</p>
<p>毎回思うのですが、薬局の待ち時間が長すぎます。大きい病院の中では、一番遅いと思います。具合が悪く外来に来て待ち、薬で待ち、最悪です。</p>	<p>この度はご意見を頂きありがとうございました。薬局の待ち時間が長いのご指摘ですが、下記の二通りが想定されます。 ①院内処方の場合 我々薬剤師は、常に患者さまへより良い医療を提供できるよう調剤には細心の注意を払い行っています。処方に対する疑問等が発生した場合には、処方医へ問い合わせをするなどの確認業務を行っています。そのため患者さまにはお待ちいただくこともございますが、ご理解いただければ幸いです。 ②院外処方の場合 当院門前の調剤薬局での待ち時間につきましては、門前薬局の経営母体であります下関市薬剤師会に申し入れを行いました。</p>
<p>(理念)「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」 (ホームページトップ)「患者様の気持ちと向き合う優しい医療を」と書かれています。 骨折で入院して3日目。痛みと不安でいっぱいの時、「転院の相談をしたい」と言われました。 事務手続きなど、いろいろと病院側の事情もあると思いますが、あまりにもクールすぎる対応と感じました。 患者の立場を思いばかり、改善すべき点は多々あるのではないのでしょうか。 理念やホームページのトップにかかげているものとはすごく遠い状況にあると感じます。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。入院加療中の辛い時に不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。 現在、当院でも入院早期より退院後の患者さまを見据え、一日も早い在宅復帰支援に向け努力しているところです。 今回のことは、そのための声かけであったとは思いますが、その時の患者さまのおかれている状況やお気持ちを最優先に配慮した行動ではなかったと思います。 患者さまのお気持ちに寄り添い、優しい医療の提供ができますよう、一層の努力をしてまいります。</p>
<p>2階洗浄付トイレ、男女兼用エレベーター横(講堂前)のトイレには、電気がつかないがどうなっているのか。 電気のスイッチがない。自動でも灯がない。 もっと気配りをしたらどうか。馬鹿モン!!</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし申し訳ございません。ご指摘の2階外来・多目的トイレについては、当院の営業時間外で面会時間の終了となる平日の20時以降や土・日祝日は照明の自動点灯機能を停止していましたが、ご指摘を踏まえ、利用者の皆さまの利便性向上のため、終日、自動点灯するよう変更いたしました。</p>
<p>駐車場を拡張して下さい。 その他は皆様とても親切に対応して下さい、心から感謝しております。</p>	<p>駐車場の混雑時には、入場までお待たせすることも多く大変ご迷惑をお掛けしております。 現況においては様々な制約があり、立体駐車場の増設、駐車区間の拡張などは困難な状況でございます。混雑時には、警備員において空車状況を確認し、できる限り速やかな車両誘導に努めるなど、今後とも皆さまの待ち時間を少しでも短くできるよう努めてまいります。 ご理解の程よろしく願いいたします。</p>
<p>お願い！ 駐輪場が少し狭いようです。いつも単車で通院していますが、多くて歩道にとめています。 もう少し多くとめる様お願いします。(回答ください。)</p>	<p>駐輪場につきましては、限られた敷地スペースの中で運用していることから、これ以上のスペース確保は難しい状況でございます。整列駐輪を呼びかけるなど、より多くの台数が利用できるよう努めてまいります。また、今後、敷地内の配置計画の見直しなどの際には駐輪場の拡張や増設を検討してまいりますので、ご迷惑をお掛けしますが、ご理解のほど宜しく願いいたします。</p>

<p>ロビーから食堂へ行く途中に、発熱などのある患者さんの待合所がありました。感染などの危険はありませんか。はしかなど心配です。</p>	<p>救急外来前における発熱患者さま用の待合については、はしかなどの感染症に罹患していない患者さまの待合としております。当院の救急外来では、患者さまが来院した際はすぐに症状を確認し、はしかなどの感染が疑われる場合には、別室にて待機していただき他の患者さまとの接触を避けるように配慮しております。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>みなさん、1人1人の判断が命にふれ、かえることを忘れないで下さい。</p>	<p>誠にお説の通りです。当院で医療に携わる職員全員に、このことを再認識させたいと思います。</p>
<p>3西の〇〇というかんごふから、10分以内に病室に帰らないと警察を呼ぶようになると言われ、すごくいやな思いをした。あの言い方は、すごく失礼やし気分をこわした。一切あやまりにもきませんし、目をあわせません。やめさせたら？</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当院では、入院患者さまの安全のために、ご本人と連絡がとれず、院内を「30分程度」捜索しても所在が不明な時は警察への届け出を協議すると規約にあります。「10分」というのは誤りでした。ご指摘を重く受け止め、周知徹底するとともに、入院生活を安心して安全に送っていただけるよう看護に努めてまいります。なお、「10分」と誤ってお知らせしたスタッフについて、個人が特定されておりましたが、当日そのスタッフは勤務しておりませんでした。その点につきましては、訂正させていただきます。</p>
<p>3西の背のこまい女の人(かんごふ)かんじわるい。10分以内に帰らんとけいさつをよぶといわれた。すごいかんじわるい。</p>	
<p>●●●科を4月に受診した。引継ぎの先生と初対面でした。予約の時間通りに来ていない私が悪いのですが、〇〇先生はとても不機嫌な顔で来て、私に舌打ちをしました。医者なら何をしても許されるのでしょうか。患者である私達にとっても無礼です。未だに謝罪なし。市民病院はとても嫌な病院です。</p>	<p>この度は、職員の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。前任の担当医が「心配なときは、いつでも来て良いですよ」とお声かけさせていただいていたことから、受診に来られ、担当医はすぐに診察をいたしました。当日の9時に他の患者さまの手術が始まる直前であったため、十分な診察とならなかったことと反省しております。5月16日、再度ご来院いただいた際に担当医よりお詫びのお気持ちはお伝えしたとのことですが、急患対応などで時間のない場合においても、患者さまに誤解や不安を与えることのないような対応を心がけるよう、指導をしております。また、看護師の対応につきましても、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。接遇教育に力を入れているところですが、まだまだ不十分であり、指導を徹底する必要性を痛感しております。なお、ご予約以外でご来院いただく際は、担当医が不在であったり、手術などを行っていることがあり、長時間お待ちいただく場合もございますので、事前にお電話などでご連絡をいただければと思います。ご協力の程、よろしく願い申し上げます。</p>
<p>●科外来看護師の態度もひどい。先生にばかり気をつかい、私が悪い言い方。そんなことは、患者のいない所ですべきだ。態度もあらためて下さい。本当に嫌な思いばかりしてます。</p>	
<p>●●●科の外来の看護師2名の対応が悪すぎる。病棟と外来で何故こんなにも違うんですか。〇〇さんと、背が高くオカッパで眼鏡かけてる人。私は、ここの病院でしか見てもらえないので仕方なく行っています。本当に行くのが嫌でたまりません。改善を望むのはあつかましいのでしょうか。患者の立場になって、考えてみて下さい。</p>	
<p>先月、病院の対応について書きました。その後、その医師から謝罪のTELがありました。私も時間が経つにつれ、悪かった所を反省しました。まだ不安はありますが、娘の手術をお願いしようと思ってます。失った信頼はすぐには回復はしませんが、少しずつ医師を信じようと努力します。この件について、病院の早い対応に感謝します。ありがとうございました。今後も、よろしく願い致します。</p>	

<p>① バス停の件 3/19雨の日12時8分彦島行きを待っていましたら、10時54分彦島行が来ました。この待合室で見つけてアワテテ追いましたが、バスは発車したのでバスのボデーを傘でたたきました。 「バスを叩かんでくれ！！」と運転手。乗ってから再度叱られました。帰宅して福浦営業所に電話したら、バスをたたいた私が叱られました。病院に10時54分には出ていない件も話しました。今日5月21日見たら時刻表は変わっていません。その日は雨だったのに停留所で待って！と言われ、もちろん10時54分知っていたらいつものように早目に停留所へ行ってます。</p> <p>② 今日先に1枚投稿しましたが、時刻表の見方が悪かった私が反省します。 10時54分は別表に出ていました。それにしてもバスの運転手さんが見切り発車した件は、腹立たしかったです。</p>	<p>この度の内容はサンデン交通(株)に連絡し、市民病院停留所は多くの高齢者が利用することから、事故防止の観点からも乗降には配慮いただくようお願いいたしました。</p>
<p>看護師さんの人数を増やしてほしい。 看護師さんともっとお話をする時間をもうけてほしい。</p>	<p>この度は、ご意見ありがとうございました。 場合によっては看護師が忙しく、患者さまとの会話や、お話を傾聴する時間が十分に取れていないことがあるかと思いますが、できる限り患者さまへお声かけをし、少しでも多くかかわりの時間を持てるよう今後も努力してまいります。 また、看護師の増員につきましても充足に向けての活動を今後も継続し、努力してまいります。</p>
<p>看護師の対応が最悪。こんな総合病院初めて見た。 言葉遣い、患者に対する態度、受け答えがなってない。 他の病院に行こうとしたが、患者が動ける状態じゃなかったの、シブシブいた。 伝達もなってないし、今までの総合病院でこんな経験したことない。</p>	<p>この度は、看護師の対応について不快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。 接遇教育には努めておりますが、まだまだ不十分であり、指導を徹底する必要性を感じております。 また、業務上の申し送りが十分できていなかったことにつきましても重ねてお詫び申し上げます。 いただいたご意見をしっかり受け止め、患者さまやご家族への配慮を忘れずに業務に取り組んでまいります。</p>
<p>外来1階、2階の電話ボックス横のドライフラワーの飾り付けは1年中あります。 生の花なら良いですが、病院にはホコリがつくし暑苦しいです。なんとかありませんか？</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。 電話コーナーの飾り付けは、患者さまに楽しんでいただきたいと、季節ごとに看護師がボランティアで飾り付けを行っており、楽しみにして下さる患者さまもおられました。 定期的な清掃にも気をつけていましたが、不快に感じられる方もおられるということを考慮し、今後はどのようにしていくのが良いか検討していきたいと思っております。</p>