

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>4階の西病棟の看護師の男性の方が、気配りが良くてきていると思う。</p>	<p>40代</p>
<p>いつも車イスを降ろして、車で90才の母をつれて来ます。 すぐ、手助けに来てくださる方がいらして、とても安心して来られます。 ありがとうございます。</p>	<p>60代女性</p>
<p>原田医師に股関節置換手術をしていただき入院中ですが、手術前の丁寧な説明と確かな手術に安心しての入院です。 看護スタッフ・リハビリスタッフ・食事や清掃のスタッフも親切で優しく、感謝です。 日一日と回復していくので、嬉しく、一所懸命に努力して頑張ろうと思ひ、退院の日を楽しみにしています。 お礼まで。</p>	<p>60代女性</p>
<p>小児科の看護師さん、忙しいのに、いつも笑顔で優しく助けてくれてありがとうございました。</p>	<p>10代女性</p>
<p>大賀ゆき先生、いつも私を助けてくれて元気にしてくれてありがとう。 悲しい時も、嬉しい時も先生に会いたくて、先生に会えるからこの病院が好きでした。 先生みたいに困っている人の心に寄り添っていつも優しく人を助けてあげられる人になりたいです。 先生、長い間いっぱいありがとう。</p>	<p>10代女性</p>
<p>小児科の看護師の皆様、長い間大変お世話になりました。 いつも温かいお心配りを頂き、感謝申し上げます。 皆様の優しいお言葉や笑顔に元気をいただきました。 本当に有り難うございました。</p>	<p>50代女性</p>
<p>倒れてからわかることが多い娘の病気を大賀先生に倒れる前に見つけて頂きました。 先生の御診断と治療をいただき、お陰様で元気に成長することができました。 娘は大好きな先生に診ていただく日を何時も心待ちにしてお陰様で持病を嫌がることはありませんでした。 ご多忙中にも関わらず、いつも温かく親子共に支えていただきましたこと、家族一同心より感謝しております。</p>	<p>50代女性</p>
<p>不安をかかえながらの入院手術でしたが、看護師、助手(ピンク上)の方の心強い言葉に元気づけられ無事退院出来ました。 ほんとうに感謝でいっぱいです。毎日の食事で完食させていただき、おいしく帰宅してもらったメニューに近いものにしていきます。</p>	<p>80代</p>
<p>手術していただいた山下先生、手術に携わられた先生、看護師の方々に感謝いたします。 ありがとうございました。</p>	<p>80代</p>
<p>明日から5階に上がります。 この10日間、4階西の小戸師長様はじめナースセンターの皆様へ感謝。 ありがとうございました。</p>	<p>80代</p>
<p>今日5西にまいりました。 谷畔師長様、高島様、ナースステーションの皆さん、宜しく願いいたします。 今日も一日ありがとうございました。</p>	<p>80代</p>
<p>股関節置換手術をして頂き、日一日と順調に回復して病室が4階から5階に移りましたが、こちらの5西の病棟も、4西同様に患者の事を第一に考えお世話下さり、スタッフ一同様に感謝いたしております。 院長さん・婦長さんの指導の賜物かと存じます。また、一人一人のスタッフの方が、自信と責任と熱意を持ち患者に接して下さい、苦痛のはずの入院生活が回復に向けて頑張る力を頂いております。 ありがとうございました。</p>	<p>—</p>

<p>私は、今日退院です。 朝の回診の時の吉田先生の笑顔に元気づけられます。 食事もとても体の事考えていただき、うれしく思います。</p>	<p>70代女性</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>入院時の受付に多少手こずっている。 人手が足りないのでは？</p>	<p>この度は入院受付の窓口業務にてお待たせいたし、大変申し訳ございませんでした。 当院では、入院時に必要書類や保険証の確認をさせていただいておりますが、同時刻に複数の患者さまが重なった場合は、どうしてもお待ちいただく事がありました。 今後、受付窓口に必要な人員配置ができるよう、体制の見直しを検討してまいりますので、ご理解の程よろしく願いいたします。 貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
<p>トイレやろうかが、くさすぎる！</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 外来や病棟の院内トイレは、使用中に急に体調を崩された方などの救護のため、ドアの数を出来るだけ少なくするよう配慮しております。このため、トイレなどの臭気が一部廊下などに漏れることでご不快な思いをさせた可能性もございます。 今後はこのたびのご意見を踏まえ、皆さまにご不快な思いをさせぬよう、より一層の清掃美化に努めてまいります。</p>
<p>病院内の放送が、音が小さく聞こえづらい。(声が小さい)</p>	<p>このたびは、ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 院内放送業務の請負業者に、放送の際はハッキリと大きな声で行うよう申し入れを行いました。</p>
<p>駐車場が少なすぎる。 朝は、駐めることができない。</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は困難な状況でございますので、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。</p>
<p>食堂の味(定食)が塩辛くて、また、どの料理も他の病院に比べて、おいしくない。 味の改善、検討して下さい。</p>	<p>ご指摘いただきました件につきましては、食堂の運営業者に伝え、お客さまに満足していただけるよう工夫するとともに、健康にも寄与する食堂として努力するよう申し入れを行いました。 今後ともご来院頂いた方に気持ちよくご利用いただける食堂となるよう促してまいりますので、ご利用のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>エレベータの点検について、気づきを書きました。 先ず、病院内にも関わらず、安全に対する意識がなされていない！点検日や予定時間を知らせる紙がなく、安全ロープやセフティコーンで、ハッキリと大きくわかりやすくエレベータ前をふさぐ。小さなもので言い訳程度に置いている感じがします。 業者に真剣に取り組んで欲しいのですが、なれあい仕事をしてませんか？</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 ご指摘いただきました件につきましては、エレベータの保守点検業者に伝え、病院内での作業であることを踏まえ、より一層安全に配慮するとともに、ご来院の皆さまに分かりやすい表示に努めるよう申し入れを行いました。</p>

<p>3階エレベータ横の公衆電話は故障ではないでしょうか？</p>	<p>ご指摘いただきました公衆電話は、現在、正常な通話ができる状態となっております。 残念ながら不具合の生じた原因は判明しておりませんが、今後ともご来院の皆さまが利用される設備に不具合等が生じた場合には、速やかな復旧に努めてまいります。</p>
<p>今の診察券をカードもしくは小さくできないものか？ 持っているとジャマになるから。</p>	<p>ご指摘のありました受付票の件ですが、現在当院では、予約のある患者さまのみ「予約患者様専用受付機」にて受付をすることができ、予約のない患者さまは2番窓口の再来受付にて受付を行っております。そのため、受付機の種類が異なり、患者さまにお渡しする受付票のサイズや紙質も異なり、印刷される内容につきましても、必要な患者さまの受診情報が全て記載されているため、現在のサイズとなっております。 また、番号案内表示システムが開始されたことにより、患者さまには会計時まで受付票をお持ちいただくご負担がございますが、現在使用の受付票を早急に改修することは難しい状況にあります。いただきましたご意見を踏まえ、なるべく患者さまの負担とならないようなものを今後も検討してまいりたいと思っておりますので、ご不便をおかけしますが、ご理解の程、よろしくお願いいたします。 このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。</p>
<p>受付5番の窓口の女性が早口と声が小さくて聞こえづらく、長い時間またされた。どうかしてください。</p>	<p>この度は、受付窓口職員の対応にて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。 患者さまには、常日頃より丁寧でわかりやすい説明を心がけているところではございますが、まだまだ行き届いていない点があり、ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。 今後は、このようなことがありませんよう、いま一度職員を指導し、患者さまのご期待に応えることができますよう、努めてまいります。 なお、現在計算書のお渡しにつきましては、番号案内表示システム導入に伴い、患者さまのお名前をお呼びする方法からモニターへ受付番号を表示する方法に変更させていただいておりますので、ご確認いただければと思います。 ご不明な点がございましたら、お気軽に窓口職員にお尋ねください。</p>
<p>この病院は、最低の医療レベルだ。基本的なことが全然できていない。 テクニカルスキルがどうのこうの言う段階ではない。基本的レベルに達していないのだ。 何故、テクニカルスキルなのか。職員一同、基本的勉強を一からやり直すべきだ。 急がばまわれ、基本の積み重ねがテクニカルスキルだ。ここの職員全員が勉強をし直し、一から基本の修得に勉めよ。 基本の修得、積み重ねが、技術の向上につながる。全ての基本ができていないのに、何故高度な技術が得られるのか、本末転倒もはなはだしい。 もっと考えよ。最勉強せよ。上面の貼り紙だけで中身がなければ、なんともならない。 仏作って魂入れず。</p>	<p>貴重なご指摘有り難うございました。 職員一同、肝に銘じて努力して参ります。</p>
<p>どこに行ったらいいかわからず、入院案内の人に、「日帰り」と言っただけで、「順番がありますのでお待ちを」と言われた。 二人終わったところで、「日帰りドックは、どこで」と言えば、「ここは入院で、2階ですヨ」と。待つだけ待ち、さもまちがって申し込んだような云われ方。 忙しいのはわかるが、言い分も聞いて、答えて欲しいものです。</p>	<p>この度は、受付窓口職員の対応にて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。 患者さまには、常日頃より丁寧で親切的な対応を心がけているところではございますが、まだまだ行き届いていない点があり、お待たせいたしましたこととお詫び申し上げます。 今後は、このようなことがありませんよう、いま一度職員を厳しく指導し、改善に努めてまいります。 ご不明な点がございましたら、お気軽に窓口職員にお尋ねください。よろしくお願いいたします。 このたびは、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。</p>

<p>患者を代表して言えば、ここの病人食は味がしない。減塩とかカロリー制限という問題ではない。根本的に料理の味付けができていない。 私はいつ天国に逝くかわからぬが、生きている今、人間らしい食事をしたいと思う。人権無視の料理ではいけない。人権とは、人間が人間らしく取り扱われ、人間として生きる権利だ。基本的人権は患者にはないのか。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。病院食は患者さま一人一人の病態に応じて医師からの指示を受け、それに基づき味付けや調理を行っています。治療食を提供する場合でも食事制限の範囲内で食事内容の調整が可能のため、お気づきの点がございましたら各病棟担当栄養士にお声かけください。今後も治療食を提供する場合でもおいしく食べて頂けるよう、献立や調理方法などを随時見直していきます。</p>
<p>脳外科に入院中 (リハビリについて) 土日には、リハビリが行われないということですが、リハビリ(動作)は、毎日決まったメニューが実施されないと意味がありません。 特に高齢者はなおさらのことです。社会復帰、自立を目指すのであれば、休みなしだと思います。 是非、ご回答をお願いします。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。現在、当院では、リハビリを必要とする患者さまが増える状況の中、リハビリ職員の増員を図っておりますが、土曜・日曜日に出勤し、リハビリを実施する体制には至っておりません。そのため、病棟看護師と連携の下、リハビリ時間以外での病棟生活においても日常生活動作としてのリハビリを実施することで運動機能等の維持向上を図っております。いただいたご意見のとおり、社会復帰、自立を目指すためには、継続したリハビリが行われることは重要と考えており、今後も、土曜・日曜日の体制の整備及び多職種との連携の強化に努力して参りますので、何卒、ご理解の程よろしくお願い致します。</p>
<p>4階デイルーム、朝の点灯、廊下と同じく6:00にいたしたく、お茶が暗くてうまくつげない。 顧客満足度100%を目指して、ご検討を。</p>	<p>ご提案ありがとうございました。デイルームの点灯・消灯は、各階の夜勤看護師が担当しております。デイルーム使用時は、詰所の看護師にご連絡いただければ点灯等配慮いたしますので、ご遠慮なくお声かけをお願いいたします。これからも、患者さまの立場に立った援助を提供していきたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>予約時間よりだいぶ前から受け付けているのに、予約時間過ぎるなら予約の意味がないと思いますが。</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。予約時間の遵守、すなわち待ち時間の短縮は、以前から一貫して取り組んで来てはおりますが、解決が大変困難な問題です。それは、個々の患者さまの事情や診療内容によって診療時間が短時間で済むこともあれば1時間を超えるような長時間を要する場合もあり、予測が困難なためです。しかし、予約時間通りに運用できなくても、予約制を採っているほうが採らないより待ち時間を短くできますし、トラブルも減ると考えられます。病院としても現状で良しとしている訳ではなく、引き続き予約制の改善には努力してまいります。患者さまには事情をご理解いただけますようお願いいたします。</p>