

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>心筋梗塞で救急入院すぐに処置をしていただき、命を救っていただきました。本当にありがとうございました。先生方、看護師の方々、リハビリ、その他の関わって下さった全ての皆様が、立場は違えど全力で患者さんのために頑張っている姿に心打たれました。私も来週より仕事に復帰しますが、皆様のように周囲から尊敬されるような人をめざして頑張ります。18日間お世話になりました。</p>	60代男性
<p>すばらしい先生、看護師、スタッフの皆様、ありがとう。今日、無事退院することが出来ました。皆様の昼夜の看護とすばらしい笑顔ありがとう。心よりお礼申し上げます。</p>	60代男性
<p>3西病棟で10月にお世話になり、ありがとうございました。看護師さんのおかげで、不安なく治療と入院生活ができ、感謝しています。</p>	40代女性
<p>スタッフの皆さま、親切で対応がすばらしく、安心して家族はいます。よろしく願います。</p>	50代女性
<p>救急外来のスタッフ、ドクターの方に心より感謝します。初めて来ましたが、すごくいい病院であると実感しました。ありがとうございました。事務の方もすごくいいでした。</p>	30代女性
<p>うけつけの方のしんせつ、かんしゃします。五島から初めて来たので、不安でしたがしんせつなたいおうに、うれしかったです。</p>	50代女性
<p>私は、今年10月2日入院。病名は悪性リンパ腫と診断されました。そのとき、一瞬がんだと思った。その晩はおそろしく夜もなかなか寝れなかった。久保先生、6階東病棟ナースステーションの皆様のおかげで頑張りました。特にベッドで40時間寝たきり、何も出来ない私の看護師の力があつたからです。まだまだ治療が続きますが頑張ります。残り少ない12月に退院が決まり、大変うれしく心の中でバンザイ、バンザイを何回もさげびました。食事もおいしくたべています。</p>	70代男性
<p>市民病院の皆様へ この度は、入院中、お世話になりました。先生をはじめ、4Fスタッフの皆さん、おそうじの方、事務の方、食事を作ってくれる方、薬剤師さん、ふくふく図書の方、その他の皆さん、本当に優しく親切に対応していただき、ありがとうございます。初めての手術も、安心して、後お任せできました！次回も市民病院への入院が決まっています。どうぞ、よろしく願い致します。しっかり、療養頑張ります！</p>	女性

「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>外来の書類記入台の位置が移動して大変スッキリしました。台の色が白などのペイントでぬってあれば天気の良い日も、目の悪い高齢者にも記入する時楽だと思います。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご提案いただいた件につきましては、今後の院内備品の購入や修繕の際の参考とさせていただきます。</p>
<p>入院支援センター② 情報掲示板下の避難口誘導灯が、イスで隠れている。消防法の違反に当たるのではないですか？少し考えられた行動を望みます。誰も気付かないのはタイマンですね。</p>	<p>貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご指摘のとおり、床に設置してあります避難口誘導灯の上に待合ロビーのイスが置かれ、誘導灯が確認できない状況となっております。現在、避難口誘導灯が確認できるよう待合ロビーのイスを移動しております。このたびは施設管理者として深くお詫び申し上げますとともに、今後はこのようなことのないよう努めてまいります。また、今後ともお気づきの点がございましたら、ご意見の程よろしく願います。</p>

<p>以前にも記入いたしましたが、私は高齢です。耳が遠いせいもありますが、病院内の放送で女性の方がお話が早口で、声が小さくて聞こえ辛いです。他の皆さんも同じ事を言っております。かいぜんをして下さい！大きな声でめりはりをつけて、ゆっくりとお願いをします。</p>	<p>この度はご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。改めて院内放送業務の請負業者に、放送の際はゆっくり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>食堂をもう少しのしみになるおいしい味付。例えば○○○○センターは人気良く、食事をするのが楽しみな位おいしいです。少し勉強して下さい。</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たします。</p>
<p>イスの背もたれが、もう少し後ろにかたむけられないか。前にズリ落ちそうになる。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。院内の長イスにつきましては全体的に経年劣化が進んでおり、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ところでございますが、今年度は1階待合ロビーの長イスを新規購入いたしました。今後とも患者さまに快適に過ごしていただけるよう院内備品等の更新整備に努めてまいりますので、ご理解の程よろしくお願いたします。</p>
<p>手洗い所のシャボン液がいつもでません。いっぱい入っているのに！時には出口の穴のそうじして下さい。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし申し訳ございません。ご指摘いただいた件につきましては、保清業者に清掃を指示するとともに、常日頃から注意を払うよう指導いたしました。</p>
<p>下信のATMのウラのトイレの洗面台は、いつもびしょびしょです。ふき布をおいてはどうか？○○○○でさえ、おいています。</p>	<p>この度はご不便をお掛けし申し訳ございません。ご指摘いただいた件につきましては、まずは保清業者にこまめに状況を確認の上、ふき取りを行うよう指示いたしました。ふき布の常備につきましては、衛生管理上の課題がないかも含め今後検討してまいります。</p>
<p>以前は、山口銀行のATMと下信のATMが有りました。いつから、なぜ、山口銀行のが、なくなったのでしょうか？ここは、下関市の大きな病院です。必要かと思えます。</p>	<p>ご指摘のとおり以前は山口銀行のATMも設置しておりましたが、平成24年8月より山口銀行の意向により撤退しております。現在のところ改めて山口銀行がATMを設置する予定はございませんが、ご利用が可能な金融機関については、ATM横に記載されておりますのでご確認頂ければと思います。ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願いたします。</p>
<p>食堂の従業員(特に女性。年配)言葉づかいが荒い。永年のなれでしょうが、いくら病院のスタッフがていねいに接遇して下さいでもこれではネー。一考をお願いします。</p>	<p>この度は、大変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。いただいたご意見の内容は食堂運営業者に伝え改善を求めました。今後ともご来院頂いたすべの方々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たします。</p>

<p>とうせき室待合のイスを増やしてほしい。</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。 院内の待合イスにつきましては、全体的に経年劣化が進み補修や入替に多額の費用がかかることから、経年劣化の著しい物から順次更新を進めているところでございます。 透析センターの待合イスにつきましては、ご意見をいただいた後、古いものではございますが1台増設させていただきました。更に不足が生じる場合はパイプイスなどをお持ちすることもできますので、透析センター職員にお声がけいただければと思います。 今後とも、患者さまに快適に過ごしていただけるよう院内備品の更新整備に努めてまいりますのでご理解の程よろしく願いいたします。</p>
<p>障害者の駐車場をもう少し増やしてほしいです。</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。 当院では立体駐車場1階に障害者用駐車スペースを4台確保しており、全体の駐車台数に対する設置基準は満たしているところではございますが、混雑時には一般の駐車区画も含め駐車区画の不足が生じている状況でございます。 現行の立体駐車場の増設は様々な制約があり困難な状況でございますので、今後、敷地内の配置計画の見直しの際には、障害者用駐車スペースの増設を含めた平面駐車場の増設などを検討してまいります。 ご迷惑をお掛けしますが、ご理解のほど宜しくお願いいたします。</p>
<p>文庫本が無くていくつだ！！</p>	<p>当院では、毎週水曜日にボランティアの方々による「ふくふく文庫」を実施し、多くの方にご利用いただいております。 毎週水曜日の院内巡回前には院内放送でお知らせしておりますので、お声がけの上、ぜひご利用いただければと思います。</p>
<p>いつもご苦労様です。 個人病院も含め、いろんな病院に行き感じたことですが、待ち時間が長いです。 これはいたしかたないと思いますが、本人も、付きそいの人も待ち時間をなにかしら楽しく出来る方法はないだろうか。 できれば図書ルーム的な休息の空間があり、飲食も出来る場所があればちょっと楽しくなると思います。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 また、お帰りまで長い時間お待たせし申し訳ございません。ご要望の飲食可能な図書スペース等の確保につきましては、今後の院内改修等に合わせて検討してまいります。</p>
<p>※玄関から出た、階段、夜間、暗くて危ない！！ 外灯もしくは、階段の足元を照らす位、灯の設置をするべし！ ※転倒防止の為。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。 いただいたご意見を踏まえ、照明の増設などの安全対策を検討してまいります。</p>
<p>退院のため来たんですが、駐車場が混んでたため待っていると、警備員が何度も進むように指示してきた。 その前に「お待たせしました」とか言うとか、本当、愛想が悪い。本当に腹のたつ警備員でした。 AM11:00前後、こんな警備員は初めて。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 ご指摘の内容は警備員を配置している委託業者に周知し、改善を求めました。 今後とも委託先従業員も含め、患者さまの目線に立ち、気持ちの良い対応ができるよう心掛けてまいります。</p>
<p>毎朝、放射線部受付の方が立体駐車場にとめているのを見かけます。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 今後、病院関係者が業務上の理由により許可を得た場合を除き、立体駐車場に駐車することの無いよう注意喚起を行い、同様の事例を発見した場合は厳しく指導いたします。</p>

<p>洋式のトイレが少ないように見える。和式を洋式に変えてほしい。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。便器の洋式化につきましては、今後とも患者さまやご来院の方からの要望を踏まえ、院内改修にあたっての検討課題とさせていただきます。</p>
<p>入院している患者の家族です。 午後から毎日病棟に来ていますが、点滴などを持ってくる職員の方が、他の職員と笑いながら話しているのを見かけます。 仕事なのか私用なのか、患者の家族にとっては時に不快です。 優しい看護師さんもいる中、気になりました。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 廊下・詰所などでの私語は慎むこと、笑い声など大きな声を出さないように接客教育を徹底していくとともに、患者さま及びご家族の気持ちに寄り添う看護を提供できるよう、心がけてまいります。今後十分に注意してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>入院患者の家族もそれぞれ「都合」というものがある。出来るだけ協力し、都合もつけるが、なぜに意見されなければならないのか。 昔、父が入院した時も対応が悪く、親類から言われたことがあったが、もう少し患者の家族のことも考えてもらえないだろうか、誰もが便利なおところに住んでいるわけでもなく、健康だとは限らない。 家族だって病気をかかえている人もいると思うが。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。 職員の配慮に欠いた態度で、ご不快に感じられたことは反省すべき点です。申し訳ございませんでした。 当院は急性期医療を担っており、入院中は患者さま自身はもちろん、ご家族にもご足労いただき、治療の説明や方針を決める場面で幾度もご来院いただく場合がございます。 急な要請でご来院いただくことも少なくなく、遠方にお住まいの方、ご高齢のご家族には負担も大きいことだと推察いたします。今回いただいたご意見を共有して、ご家族の立場に立った医療が提供できるように取り組んでまいります。</p>
<p>超音波室は、検査中は他の患者さんが入れないように鍵を閉められた方がいいのでは？プライバシーの配慮。 心電図と超音波の待合の場所が分かりにくい。受付票を出した時に分かりやすく説明してほしい。</p>	<p>この度は不快な思いをされたとのこと、また大変ご不便をおかけして誠に申し訳ありませんでした。 生理検査室の構造は、待合廊下側と検査室中廊下側の2つのドアがあります。通常待合廊下側は、検査中は鍵をかけることにしていますが、患者さまの状態によって、鍵をかけていないこともありました。 しかし、今回ミーティングでいただいた「みんなの声」を周知、検討し、今後は検査中には鍵を閉めることを徹底し、患者さまのプライバシーに配慮した検査を心がけていくこととしました。 ただし、検査内側のドアは、患者さまの急変等を考慮し、鍵を閉めない(ドアは閉めています)ことは、ご理解ください。 また、案内の件ですが、受付から反対側の待合をご案内する時、待合が見えないため、説明に苦慮しております。今回、待合がわかるように、廊下に案内板を設置いたしました。 今後、生理検査スタッフも患者さまに、より一層配慮した対応を心がけていきたいと思っております。 また、お気づきの事がありましたらご意見いただければと思います。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>父の検査(MRI)に付き添いで来ました。 レントゲン技師さんの印象が悪く、気がすまなく書きました。 父は左半身麻痺があり、足に装具をつけています。それをはずすのに手こずり、「早くして下さい」と大きい声で言われ、驚きました。 手をさしのべることもなく、恐怖を感じ、父は興奮状態でした。 優しい心を持ってください。</p>	<p>この度は、放射線技師の対応で不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 いただいたご意見について放射線部内全員で共有し、言葉遣いや態度など接遇の改善に努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>食事にもう少し塩がきくと良い。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 病院の一般食の塩分含有量は「日本人の食事摂取基準(2015)」に基づいており、その上で個人個人の嗜好に配慮した食事の提供が出来るよう努力しています。 味付けに関しましても出来る限りの対応を致しておりますので気軽に担当栄養士までご相談下さい。</p>
<p>眼科 1時間待っているのに「進行状況—予定通り」は、表示相違。 正しい表示をお願いします。</p>	<p>外来診察にてどうしてもお待たせしてしまうことがあり、大変申し訳ありません。 眼科では、検査→散瞳→診察との流れのため、予約時間にご来院いただき、その後検査などをいたしますので、どうしても検査開始から診察までの間にお待たせする時間が長くなることがあります。 貴重なご指摘ありがとうございます。</p>
<p>レントゲンをとったときに服に金具がついていて、担当の人がぬいでくださいと服をひっぱた。 言葉だけでわかるのに、おかしいと思います。</p>	<p>技師の配慮に欠けた行為で、不快に感じられたことは反省すべき点です。誠に申し訳ございませんでした。 放射線部内全員に、撮影のための更衣や撮影体位などの説明について患者さまが戸惑うことのない表現、また不愉快に思われなような接遇態度など、十分注意を払うように指導いたしました。 貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>小児科さんのひとたちは笑顔がすてきですね。 これからもがんばってください。 ほかの所のナースさんが机によりかかり、いかにも「あーつかれた・・・」みたいなふんいきがでてて、すこしがっかりしてしまいます。 気持ちは分かります。けれど笑顔でがんばってほしいです。 10代の未熟者がこんなことってスミマセン。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございます。 知らず知らずのうちに、笑顔がなくなり疲労が表情や行動に出ていたのですね。大変反省をしております。 今後は笑顔を忘れずに、いつも患者さまの期待に添えるよう気を引き締め、頑張る仕事をしたいと思っております。 本当に立派なご意見をくださり感謝いたします。これからも、よろしく願いいたします。</p>
<p>夜、トイレに行く時にナースセンターに人が見えない時がある。 どう考えても患者に対して、看護する人が振り回されてますよね？ 今、対策を講じないと、いつか問題がでてくると思いますよ？ もし、そうなった時の私の目は看護する人には向きませんよね？</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 夜間は看護師の職員数も限られており、見回りもありますので、詰所が不在になることもございます。 看護師は、ナースコール対応のできるPHSを常に携帯しておりますので、遠慮なくお知らせ下さい。 今後もより一層、患者さまに安全・安心の看護を提供していくことにつとめていきたいと思っておりますのでよろしく願いいたします。</p>