

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>年末に入院、手術をしました。 皆さんとても親切にして戴き、感謝しています。ありがとうございました。 先生の対応もとても良く、解りやすく、家族も安心しました。また、現在回復して1日も早く元にかえる様、頑張っております。 本当にありがとうございました。</p>	70代
<p>母が入院して1ヵ月。 いつもお花が生けられて、トイレまで・・・感心します。 いやされます。</p>	70代
<p>素敵なお花でいやされます。</p>	60代
<p>〇〇〇〇の夫、〇〇□□と申します。 1月28日、入院以来2月18日迄、原田先生及び看護師様、大変御世話に成りました。 ありがとうございました。今後ともよろしく御願ひ致します。</p>	70代男性
<p>私は、昨年10月初め悪性リンパと言う病名で入院しました。 月2回の入院生活をしています。現在4週目に入り、最後の頑張りを残り越えようと頑張っております。 6階ナースステーション、主治医久保先生のおかげで回復に向かいつつ私も少しずつ元気を取りもどして、食事も朝昼晩おいしくたべています。 残りの入院生活を楽しくナースの皆様にかになってもらえるよう頑張ります。 自分のわがままが時々出ますが、その分よろしく御願ひ致します。頑張ります。</p>	70代男性
<p>4階西 整形外科病棟 原田 岳医師 私の思いに寄り添ってくださった他職種の皆様へ</p> <p>原田先生との出会いに感謝し、人との繋がりを大切に、先生から頂いた60歳からの人生を、出来ないことを諦めず、一つでも多く出来ることを探して、残りの時間を私らしい老後を過ごしていきたいと思っています。 担当看護師の福田主任さんを中心に、病棟スタッフの皆様、私の早期自宅復帰の目標を相談した時も、些細な訴えにも直ぐ検討、寄り添い、対応していただき、本当にありがとうございました。 理学療法士の水野さん、リハビリ指導(術前)だけではなく、私の思いを受け取り、早期復帰できるよう、ご自分の貴重な時間を病棟にまで来て下さり歩行状態を確認。心と身体の支えになって下さいました。 (術後)担当の平沼さんへ、私の心身的なことを事細かく申し送って頂き、平沼さんもまた小柄な身体で、パワフルに時には娘のように私を指導して下さいました。たった1日担当をお休みするだけなのに、とても気にされ、その日のリハビリメニューを事細かく同僚(伊藤大地さん)に伝え、伊藤さんはその思いを一生懸命に私のリハビリにお付き合い下さいました。これがご縁なのでしょう、15歳で旅立ちました最愛の息子の名前が「大地」です。思わず長女と「マジ」と言っていました。 理学療法士さん達のチームワークに感激。 素晴らしい素敵な人(原田先生)の周りには、良い人達が集うことでしょう。 栄養士さんも、ヘルペスでなかなか思うように食事がすすまない中、色々と考えていただきありがとうございました。おそうめん美味しかったです。 薬剤師さんも、院内、棟内、何処に居ても気軽に声をかけいただき安心でした。 私ももうしばらくすると退院となりますが、整形外科病棟(西)のスタッフの皆様、大変お世話になりました。ありがとうございます。 とても良い時間を心豊かに過ごすことができました。 皆様もお身体を大切に。</p>	女性
<p>明日転院しますが、入院中看護師さんの温かい気配りがとてもうれしかったです。 大変なお仕事に従事されている事をあらためて感じました。 ありがとうございました。これからも頑張ってください。</p>	60代男性
<p>約1週間、整形外科の方で再入院をしました。 手術をした時も再入院した時もわたなべ先生、ありがとうございました。 説明も親切でいろいろと教えていただきました。ナースの方々も痛みや苦しい時に多くの事支えていただき、感謝しています。 ありがとうございました。</p>	40代男性

<p>会計窓口前の待ち合い椅子が新しくなり嬉しかったです。 今までどこに座ろうかと考えながらでしたが・・・。 有難うございます。</p>	80代女性
<p>去る2/25～3/2、4階東病棟にお世話になった者ですが、私は頻尿症(簡易トイレ使用)で特にご迷惑をおかけしましたことをお礼申し上げます。 ナースステーションの皆さまによりしくお伝え下さいませ。(泌尿器科通院中)</p>	男性
<p>1月17日から母がお世話になりました。〇〇です。 受診後そのまま入院、状態がどんどん悪くなり主治医の久保先生からは、検査結果が出ると説明があり治療して頂きましたが、余命は検査をするごとに短くなるばかりでした。 母の帰りたい気持ちにそって、自宅での看取りを決め病棟棟長さんにご相談させて頂き1月30日に退院することになりました。 退院前日のカンファレンスでは、すぐにでも連れて帰りたいという気持ちを汲み取っていただき、往診して頂ける医師、訪問看護を手配していただきました。 どうしても明日退院したいという希望に、クリニックの●●先生にお願いしていただいたソーシャルワーカーの金子さん、本当にありがとうございました。 訪問看護師の■■さんもとても良い方でした。1週間と短い時間でしたが、自宅で母と家族での大切な時間を過ごすことができました。 2月3日、家族で食べた最後の食事、母が「おいしい」と言って食べた恵方巻、忘れられません。 病棟の看護師さん、優しく接して頂きありがとうございました。 久保先生、誠実に対応して頂きありがとうございました。</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>私は入院患者です。高齢の患者さんを見て思ったのですが、エレベーターから降りて自分の部屋に戻るのに東棟・西棟がどちらか分からなくなっています。 文字での案内ではなく床面に色テープで…例えば東は緑色・西は黄色とかあれば色を教えておけばそれだけでも理解出来ると思います。検討されてみてはいかがでしょうか？</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。 現在、病棟廊下の手摺りの色を西側は黄色、東側は緑色と区別しておりますが、十分な説明ができていないことや、手摺りの色のみでは分かり難いこともあったのだと思われます。 今後もより分かりやすい案内表示となるよう検討を進めてまいります。</p>
<p>先日、4階西病棟に友人の見舞いに行きました。その時、掃除道具をもった方が立っていました。今から掃除なんだなと思いましたが、30分程度で見舞いを終えて帰る時、まだ、その方は立っていました。30分くらいずっと立っていたのでしょうか。だとしたら、良い光景とは思えません。 掃除するのを待っているのかもしれませんが、長い間、立ったままというのはどうなのでしょう？</p>	<p>この度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。 ご指摘いただいた内容は保清潔者に申し伝え、清掃に際し、病室内の状況等を確認する場合には入院患者さまはもとよりお見舞いの方も含め、ご不快な思いをさせることのないよう充分に配慮するよう指導いたしました。 当院としまして、快適な療養環境の提供に努めてまいります。</p>
<p>売店がせまく、車いすでは入れないのが残念です。</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。 当院では開設からこれまで限られたスペースの中で患者さまにより良い医療を提供するため、必要となる機器の導入や諸室の改修などの機能向上に努めてまいりました。このため、売店や食堂、休憩スペースなどが手狭な状況となっている現状でございます。 入居している売店には車いすのお客さまが来店した際には介添え等の対応を依頼しておりますのでお気軽にお声がけ下さい。</p>

<p>病院が古くなったからでしょうか？病棟ナースステーションあたりから尿臭がします。病室がせくまく、息苦しい感じがします。仕方ないのでしょうか。スタッフがどうこうではないですネ。快適な入院がしたかった。</p>	<p>この度は、ご不快な思いやご不便をお掛けし申し訳ございません。当院は開設から約30年が経過し、施設設備の一部に老朽化による汚れや不具合が生じることもございます。このため、清掃や不具合箇所の維持補修に日々努めているところでございますが、患者さまに不快な思いをさせることが無いよう、より一層の院内美化と適切な維持管理を心掛けてまいります。</p>
<p>トイレにペーパータオルがないのがとても不便でした。点滴スタンドを押しながら、ポケットのない病衣では手拭きタオルを持って行くことも出来ません。</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。トイレ内へのペーパータオルの設置につきましては、衛生面や感染症対策の観点からの課題などの検証が必要となりますので、早急に対応することは難しいのが現状でございます。しかしながら、患者さまの利便性の向上に向け、今後とも患者さまやご来院の方からの要望を踏まえ検討してまいります。</p>
<p>食堂のごはんがおいしい。ローソンはべんり、買いやすい、安い。でも食堂のごはんが好き、おふくろの味、おそうざいも良い。でも食堂のおばちゃんのあいそが悪い。こわい顔してる。いそがしいからか？ローソンは売るだけだからひまなのか？教育がいいのか、親切で「ホッ」とする。</p>	<p>この度は、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。今後ともご来院いただいた全ての方に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。</p>
<p>食堂に朝イチ行った時のおそうざいは、早く来て作っているのだろうか！ちょっと不安。きのうののこりでも十分おいしいので良いけど、それなら、30円引きとかにしておいてくれると、きのうのか、今日のかわかっていい。おいしいおそうざいは、家用にも買ってかえる。持って帰る分はやっぱり今日作った方が安心だ。</p>	<p>食堂で販売している総菜類は、販売当日の朝に調理したものです。また、売れ残りは廃棄しており翌日に販売することはございません。食品の衛生管理につきましては、運営業者において常日頃から注意を払っているところですが、お客さまよりご心配の声があったことを申し伝えました。</p>
<p>駐車場内にも案内人が欲しい。発券されても停められない。</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。場内の空きスペースにつきましては、入場ゲート及び各フロアの満空表示版にてご案内しているところですが、ご意見を踏まえ、混雑時には場内への警備員の配置を検討するとともに、可能な限り空きスペースを把握し、入場前のご利用者さまに事前にお伝えするなど、より細やかな案内に努めてまいります。</p>
<p>TVに関してなのですが、現在地上波をダラダラと流していますよね？べつに見る物が無いけど暇だからただ流して見ているのがすごく無駄だと思います。なので画像配信サービスと提携して有料配信も行ってほしく思います。(地上波は今までと同じで)子供たちの好きなヒーローものとかもあれば少しは子供の気も軽くなるのではないかと思います。ただ危惧するのは子供がヒーローを見てケガをしないかと言う事だけです。(追伸)大人の見れるアニメもよろしく。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘のテレビは外来等の待合に設置しているものでしょうか。あるいは病室内の床頭台に設置しているものでしょうか。待合のものであれば多くの方がご覧になるため、有料配信サービスの導入は難しいと考えます。病室内の床頭台のテレビについては、カードシステムの管理運営を委託している業者との協議、調整が必要となりますので今後もその他の患者さまのご意見等を踏まえて検討してまいります。なお、当院では12才以下のお子さまが入院する病室には治療に集中していただくため、テレビを設置しておりません。</p>
<p>冷蔵庫についてですが 何故、冷しき無いんですか？仕事終わりにビールをのむのではないので、できればホットコーヒーを入れられるように切り替(ホット、コールド)を付けてほしい。</p>	<p>いただいたご意見は冷蔵庫の管理運営を委託している業者との協議調整が必要となります。また、病室にて患者さまのご判断で熱い飲み物等を管理されることは、火傷など思わぬ事故にもつながることからお控えいただければと考えているところです。このたびは貴重なご意見をいただきましたが冷蔵庫へのホット機能の追加を行う予定はございません。</p>

12月7日17時10分ごろ有料駐車場から出るためゲート前で止まり、駐車券を機械に入れようとしたところ手が届かなかった。助手席の家内に車から降りて券を入れるよう指示シドアを開けたところ車道と歩道の仕切りをしているプロテクターにドアを当てドアがへこんでしまった。

8日に事故現場を確認したところ、プロテクターに複数の接触痕が沢山付いていた。これから言えることは今回の事故は私だけでなく数人の方も同じ事故を起こしていると考えます。機械付近に設置している監視カメラに録画されていると思います。(事故の確認をし対策の資料にして下さい)

問題点として

①屋上の駐車場からだと一部の駐車スペース以外は駐車券入れの機械前で停止するには角度的(大きく左折)にむつかしくなる。(手が届かなくなる可能性が強くなる)

②あの位置にプロテクターは必要なのか?

③あの位置に歩道が必要なのか?

改善案として

①に対して

車が大きく左折できるように屋上の駐車スペースのレイアウトを変更する。

②に対して

プロテクターの必要性和形状の検討をする。

③に対して

歩道の必要性和スペースの検討をする。

至急の対策としてプロテクターにゴムのカバーを取り付け衝撃を少なくする。

私の車は1000万円する車です。修理工場に見積もりを取ったところ『車が車ですから28万円位になります』と言われました。

修理することになりましたが、今後事故車として扱われま  
す。今回は、私の判断があまかったため、病院を責める  
気はありませんが、私と同じ被害者を今後出さないよう真  
摯に検討願います。

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。精算機横の歩道につきましては、正面玄関の反対側にあります下関市薬剤師会で薬を受取後、立体駐車場屋上へ戻られる方に配慮して歩道を設置しており、安全のためプロテクターは必要と考えています。応急処置ではございますが、緩衝材を取り付けさせていただきます。

(父が入院)

・入浴、検査等、その日のスケジュールのお知らせがない。

・ケモ入院3クール目。体重測定が1回もなかった。(前回までは毎日測定)測定しない理由がわからず不安。

・初回入院時のナースコールの対応が遅い。スタッフ間の伝達ができておらず、何回も同じ事を言っていた。

この度は、ご家族の目線から職員の行動で説明が足りないと感じられた点を、具体的にご指摘いただきありがとうございます。

治療の内容などを多職種で説明し、不安のない入院生活を送っていただくべきところ、不十分な説明で不安な思いを感じられたとのこと、ご心配をおかけして申し訳ございませんでした。

入浴など身の回りのお世話につきましては、入院時にご説明させていただいていますが、治療経過、病状の変化で患者さまご自身と相談してその都度決定していく場合も多くございます。事前に準備していただけるように、前もってお伝えできるように教育してまいります。

検査につきましては、前日にお知らせするのが一般的ですが、急遽追加されることもあり、ご本人・ご家族さまへ説明が行き届かなかった理由と状況が、文面からだけでは分かりませんでした。また、体重測定についても、投与薬剤が変更となれば不要となる場合もあり、その都度説明を行っていますが、今回行われなかった経緯を検証する事ができず、大変残念です。

今後、このようなことが無くなるよう指導してまいります。お困りの点がありましたら遠慮無くご相談ください。

最後に、初回入院時のナースコール対応が遅いこと、スタッフ間の伝達が出来ていないのご指摘につきましては、コミュニケーションスキルの向上と人材確保に努め、看護の質向上を目指してまいります。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。

<ul style="list-style-type: none"> <li>・風呂のお湯がぬるく、寒くて風邪をひきそうだった。</li> <li>・入る前に、お湯の調整をしておいてほしい。</li> <li>・その日の体調を聞いて、入る時間も調整してほしい。</li> </ul>	<p>ご意見いただき有り難うございます。 この度は、ぬるいお湯で不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。 患者さまの入浴したい時間や温度が皆さま異なるため、お好みの調整に配慮が足りず申し訳ありませんでした。 事前にお湯の温度の確認をきちんと行い、その日の体調も考慮し入浴の声かけを行うようにしていきたいと思います。 今回ご指摘をいただいた点を踏まえ、今後は安心して入院生活をおくっていただけるように、より努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>朝早くや、夜にナースさんがワゴンをおしてくる音が、古いワゴンでも押してみたいなガーガーギーギーと。 誰か油ぎれの所へ油でもさしてみればいいのにと思う。 修理とか得意な人とかいないのかなと。大きな音がしゃーしい。</p>	<p>看護師は部屋まわりをする際に、便宜上ワゴンに荷物を載せて巡回する場合がございます。 特に夜間や早朝の静かな空間ではワゴン運用音が響き渡り、患者さまを不快に感じさせることや、安眠の妨害をしてしまうことがあったようです。 ご提案のとおり、ワゴンの点検を行い、油をさすなどしたいと思えます。 今後このようなことのないよう、気をつけてまいります。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>部屋のカーテンが破れている。 とてもはずかしいことだと思う。</p>	<p>この度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。 また貴重なご意見ありがとうございました。 破れているカーテンは新しいものと交換いたしますので、スタッフにお申し付けいただけたらと思います。 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、よろしく願います。</p>
<p>前日、体はメスを入れ、いたさにたえている時へやのこうたいをつげにきて、あすは帰るのに、かわらなくてもとおもいましたが、病院のつごうもあると思い、しょうだくしました。 その時に、昨日のちゅうしゃのくだをのこしていました。今日つかわないので、とって下さいという、へんじもせずに出ていきました。 体がいたいのに、にもつのまとめをしても、だれもこない。こちらからコールをすると、にもつはまとめなくてよかったといわれました。 そんな事は、へやをかかってという時にせつめいすることでしょう。にもつもちゅうしゃのくだをとってくれたのもわいかた。 ほん人にはにとあらわれず、そんなことゆるせない。 私たちは、体がわるくて入院しているのです。</p>	<p>この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 整形外科の病棟では、平日4～5件の手術があります。当院には整形外科の患者さまが多く入院されており、限られた中で病床管理をするため、手術や疾患によっては部屋移動をお願いせざるを得ない状況もございます。侵襲の大きな手術や手術直後の患者さまには、スタッフステーションからできるだけ近い部屋への移動、感染防止のための個室対応が必要な場合には個室への移動、また、それらに伴う他の患者さまの移動などです。 おつらい時期に、部屋を替わっていただくことはとても申し訳ないことです。しかしながら、部屋の移動が病床管理上必要であることをご理解いただくため誠意をもってお話していれば、今回のようなことはなかったかと思えます。 患者さまの立場にたって、思いに寄り添う看護師となれるよう指導してまいります。今後とも、お気づきのことがありましたら、いつでもお声かけください。</p>
<p>食事の箸が四角はすべりやすい。 最近では、食堂や居酒屋では六角箸が多いです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 四角箸は転がりにくく、指の力がしっかりと伝わるという長所がありますが、ご指摘のとおり、角に指が当たり持ちにくいという短所もあります。 今後、食器類の更新を行う際には頂戴したご意見を参考にさせていただきます。ご指摘ありがとうございました。</p>
<p>4東入院。 ナースさんのタメ口！！ありえません。 サービス業です。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 管理者としてスタッフに注意喚起し、気を引き締めて以後このようなことのないように接遇面の強化をしていきたいと考えております。 苦痛と不安な気持ちの中、入院されておられる患者さまとご家族に、少しでも安心して療養が続けられるようなお声かけができるよう、スタッフ一同努めてまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>大変お世話になりました。 とても親切にいただきました。 入院食ですが、少し味が濃いかと思いました。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 一般食を提供している患者さまにも、ご希望があれば減塩食の提供は可能となっております。 できる限りご要望に添った食事が提供できるよう対応いたしますので、お気軽に栄養士までご相談ください。</p>
<p>この病院では、お菓子を食べながら診察をするのですか。机の上にお菓子があるのは患者からみると良い気分ではありません。 休憩場所で食べたらどうですか。気分が悪くて受診しているのですよ。コーヒーやお菓子の臭いも不快です。 マナーはどうなっているのですか。最低！</p>	<p>この度は、ご不快な思いをされましたことについて、深くお詫びいたします。 ご指摘のありました「診察中に飲食を行う」ことはありませんが、診察室に食べ物を置いている外来がありました。 今後は、お茶・お水以外のものを診察室に置かないように指導してまいります。 これからも、患者さまに寄り添った環境作りに努力してまいります。 またお気づきのことがございましたら、お申し出下さいますようお願いいたします。</p>
<p>食事もおいしかったのに痛みのためいつも残してしまいました。すみません。主治医の先生もナースの方々にもよくしていただきました。ただ、上の方の先生(何科かわかりませんが)は、病状の軽い人を「たいしたことない」的に笑っていたのが気になりました。色々ありがとうございました。</p>	<p>不愉快な思いをさせて申し訳ありませんでした。 医療者は自分の態度や表情が患者さまに強い影響を与えることを認識しなければなりません。 注意喚起してまいります。ご指摘有り難うございました。</p>
<p>リハビリが土日お休みなのが、残念です。 半分の人数でも、土日にして下されば心強いですね！！ 看護師さんは、交代で働いていらっしゃるのですから。</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、まだ至っておりません。 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、土曜・日曜日に継続したリハビリが行われることは機能回復に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まいりますので、何卒、ご理解の程よろしくをお願いいたします。</p>