

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>リハビリの竹永先生 3月15日膝の手術をして以来、患者の心に誠実に、リハビリに熱心に対応して下さいありがとうございます！ 週2回のリハビリに通院する励みになっています。 学生の丸田さん、栄養やその他の調べ物ありがとうございます！</p>	60代女性
<p>4月中旬に原田先生に手術をしていただきました。 入院中、看護師さんには大変お世話になりました。 心強かったです。ありがとうございました。</p>	50代女性
<p>私は、6階東病棟以外のスタッフの方を知らないのですが、6階の看護師さん、事務の方、清掃の方々、皆さん一生懸命やっておられ、心打たれます。有り難うございます。 2週間弱ですが、入院して気づいたのですが、女性の看護師さんで福永さんという方がおられますが、まだぎくしゃくとした感じが否めないのですが、基本に忠実に立ち回り一生懸命働く姿に感謝します。 要領よく動くより、初心を忘れない姿勢を貫いて下さい。</p>	50代男性
<p>女性の看護師さんは勿論のこと良くしてくれますが、6階の男性の方2名(名前がよく把握できていません)、1人は体格が良い人で、1人は眼鏡をかけたこじんまりとした方々ですが、患者さん達によく声掛けなどをされ、側で見てると微笑ましく感心致します。 特に眼鏡をかけた看護師の点滴注射は見事なものでした。女性看護師が2回の後のことでしたので(腕がパンパンに腫れました)私が男で鼻真目に言うわけではありません。</p>	50代男性
<p>母が入院中に、足をベッドで(洗面器)洗ってもらったのが嬉しいし、気持ち良かったと喜んだ話を思い出して書かせていただきました。 感謝、ありがとうございました。</p>	30代女性

「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>4階西、とても忙しいところでした。大変だと思いますが、日中と夜間の声の出し方が一緒に寝ていても目が覚めました。 必要に応じて声のボリュームを変えていただけるとよかったです。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 4階西病棟は整形外科の手術後の患者さまが多く入院されています。平日は4～5例の手術が行われており、ご高齢の患者さまもおられます。 手術後、皆さまに個室を提供できればよいのですが、手術件数に見合った個室を用意することができないのが現状です。 可能な限り、手術のリスクを考え、安全に術後の観察を行うためナースステーション近くの部屋に入室いただいておりますが、状況によってはご指摘のように声が大きくなり睡眠を妨げることもあったかと思えます。申し訳ありませんでした。 今後は、早い時間帯での手術の方の部屋移動なども検討していきたいと思えます。 また、年齢なども考慮した部屋の検討なども行ってまいります。</p>
<p>4階西、看護師の●●さん、患者に対しての態度が横暴で、仕事をしていないイメージ。 周りのスタッフも自分の受け持ちがあるのに、「すみません、手伝います」と気を遣っていました。 あの人に当たると思うと、ナースコールもできません。あの人を周りはピリピリ感を感じました。 とてもだまって退院はできませんでした。</p>	<p>投書いただいた方の性別・年齢、記入日の記載がされなかったため具体的な状況がわからず、本人に対して具体的に指導をすることができません。 しかしながら、文面から患者さまに対する声かけや対応に問題があったとのことで、今回、投書いただいたことを伝え、より丁寧に思いやりをもった対応をするように指導しました。 何かございましたら、その時に直接病棟師長の方へ声かけをいただけますと、直接その時の状況の確認や本人の反省も促すことができますのでよろしく願いいたします。</p>

<p>MRIの機械具が古すぎませんか。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 MRIは、購入してから約10年経過しておりますので、更新につきましては今後の検討課題の一つとさせていただきたいと存じます。 なお、当該装置は今年度増設する予定になっております。 今後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たします。</p>
<p>テラスに置かれたイスとテーブルは朝食ぬきの検査のあと、ちょっと軽食をとるのにとても便利でうれしく思います。ただ、4本イスのあしが、みぞにはまらないかと(イスをひいて立つとき)とても心配です。テーブルを一方によせてイスをひいても安全なようにして下さいと思います。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘いただきましたテラス(中庭)のスペースは、売店の運営会社へ貸与しており、テーブル等は運営会社が設置しているものです。 いただいたご意見は運営会社へ報告し、テーブル、イスの配置をずらすよう伝えました。</p>
<p>・バス停のところの花だん、せっかく植えてるのにもう少しきれいに。 ・患者を待たせるのだったら、もう少し声かけして欲しい。昼近くまでになるのに、先に食事を！とか。 他の病院はその点よくしてくれる。(声かけ)</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 花壇につきましては年1回手入れをしておりますが、回数を増やせるように検討させていただきます。 また、看護師の接遇につきましては、日頃より指導を行っておりますが、患者さまへの配慮が行き届かず大変失礼いたしました。 今後、看護師に周知徹底を図るとともに、指導を続けてまいります。</p>
<p>入院患者です。長い入院生活や病気の症状で精神的不安やストレスがたまっている方がたくさんいると思います。ローソン横の外に出れるところにお花を植えるなどの工夫がもっとあればいいなと思いました。 外に出ることができないと、花を見ることもできません。花があるだけで心が癒やされます。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘いただきましたテラス(中庭)のスペースは、売店の運営会社へ貸与しており、レイアウト等は運営会社が行っております。 この度いただいたご意見は運営会社へ伝え、今後のレイアウトの参考とさせていただきます。</p>
<p>トイレ台の所に台フキ等を置いてくれたらよいと思います。</p>	<p>この度はご不便をお掛けし申し訳ございません。 ふき布の常備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。 もし、汚れ等がひどい場合はお近くのスタッフまでお声かけいただければ幸いです。直ちに清掃をさせていただきます。よろしく願いたします。</p>
<p>18番の●●看護師さんの採血が乱暴で雑すぎます。3回さしなおしても、何のおわびも声かけもなく、何度もチューブを出したり、入れたり、引っぱったり。 不安なら他の人と交代して下さい。他の方はそうされています。</p>	<p>この度は、看護師の言動でご不快なお気持ちや身体的苦痛を与えてしまったこと深くお詫びいたします。 原則2度採血を実施して、出来なければ別の者と交代するようにはしておりますが、手技やお声かけも含めて配慮が行き届かず苦痛な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘の者にも改めて指導いたしました。 これからも日々、看護技術を磨き業務に精進いたします。</p>
<p>食堂変わりましたが、料金があがりました。 もう少し安くしてもらえませんか。</p>	<p>ご指摘の件につきましては、食堂の運営業者に伝え、お客さまに満足していただける工夫をするように申し入れを行いました。 今後ともご来院いただ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、ご利用の程よろしく願いたします。</p>
<p>食堂のバックミュージックの音が大き過ぎます。 もう少ししぼっては？</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、今後は音量を下げることにいたしました。 ご来院いただ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、今後ともご利用の程よろしく願いたします。</p>

<p>食堂のうどん、そばのつゆが少ないですね。 630円は650円にして、つゆを多くして欲しいです。</p>	<p>ご指摘の件につきましては、食堂の運営業者に伝え、お客さまに満足していただける工夫をするように申し入れを行いました。 業者の回答は、現在使用している食器では、つゆを多くいれることは難しく、今後の検討課題とするとの回答でした。 ご来院いただ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、今後ともご利用の程よろしくお願ひいたします。</p>
<p>5番の窓口で支払いはありませんと言われますが、感じ悪いと思いますよ。 他の人が聞いたら、この人なんなんだという顔で見られます。やめて下さい。 以前はありませんでした。</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でした。 また、窓口職員の患者さまへの接遇に関し、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 ⑤「計算書お渡し口」では、公費負担医療費助成制度などにより医療費の支払いが不要な場合にも、患者さまへ次回診察日を記した予約票や診療明細書をお渡ししております。その際、患者さまに⑥「料金支払口」へお立ち寄りいただく必要がないことをお伝えする意味で、以前より、「お支払いがない」旨を説明しておりますが、プライバシーの保護に対する配慮が足りてなかったものと反省しております。窓口において、さまざまな情報を扱う中で、道義的配慮なく画一的な対応となっておりましたことを、謹んでお詫びいたします。 一方で、患者さまより計算書やお支払いに関してのお尋ねが窓口に多く寄せられていることもございますので、今後は周囲の状況や説明内容など、プライバシーに関して細心の注意をばらい、丁寧で親切な対応を心がけるよう職員を指導してまいりますので、ご理解の程よろしくお願ひいたします。</p>
<p>おじいちゃん、おばあちゃん、患者さんのために、手すりをつけてほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 院内改修工事の際には、手すりやバリアフリーなど高齢者に配慮した施設になるよう計画してまいります。 よろしければ場所等を教えていただければ、直ぐに実施可能か検討いたします。</p>
<p>足が悪くて検査をしているのに、あっちこちと動き回らなくてはならず、途中で座りたくなるが、まわりにイスがなく、大変痛い思いをしてこまっています。 何か方法はないでしょうか。</p>	<p>この度は、検査の間、辛い思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 外来の各検査室前には椅子の設置はございますが、患者さまの病状によっては、それ以外の場所でも休憩が必要な場合もあるかと思ひます。そのような場合は、遠慮なくお近くの職員に声をおかけいただければと思ひます。 また、具体的に椅子の設置が必要なおところがございましたらその点も是非ご提案いただければと思ひます。 ご意見ありがとうございます。</p>