

「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>気になる事があります。 4西の●●さんは、患者に対してもう少しやさしく接してほしいと思います。</p>	<p>この度は、ご意見ありがとうございました。 文面だけでは詳細がわかりませんが、特定の看護師の言動で不快な思いをさせてしまったと推測いたします。大変申し訳ございませんでした。本人とも面談を行い、患者さまの立場での対応を心がけるよう指導いたしました。 今後もお気づきのことがございましたら、病棟師長へお声かけいただき、お話を伺えればと思います。 よろしく願いいたします。</p>
<p>母が5月25日に救急車で搬入後入院し、7月22日に転院することになりました。 7月9日に転院先の人から入院に際しての説明があり、その時初めて「食事の減額制度」を知りました。 市役所へ手続きに行くと、母はそれに該当することがわかりました。 入院後、事務方から「食事の減額制度」の説明があれば、5月分・6月分の食事代が変わっていたと思います。 どうしてこのような事になったのか、納得のいかない状態です。</p>	<p>この度は、患者さま並びにご家族の皆さまに、大変不快な思いとご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当院では、入院が予定される患者さまには入院前に入院支援センター等において「食事代の減額制度」の説明をさせていただき、該当される患者さまには手続きをお願いしております。 救急搬送後にそのまま入院となるとき等は、患者さまの容態等も考慮し入院時の説明は行わず、入院後に病棟にて、患者さま又はご家族へ説明することとしています。 入院後、「食事代の減額制度」の手続きがお済みでない患者さまには、提出していただくものの一覧の用紙をお渡しし、再度手続きをお願いしております。その後、病棟担当者にて「確認票」を個別に作成して、説明漏れとならないよう努めています。 しかしながら、患者さまのケースではこの情報が正確に伝わらなかったこと等が原因で説明がなされなかったものと思われま。このことを受け、入院中の患者さまで確認が取れていないときは、再度、確認を徹底し院内関係部署で情報を共有することで、再発防止に取り組んでまいります。</p>
<p>食堂の閉店時間が早い。せめて午後4時迄にして欲しい。 月2回利用する者より。</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。 食堂の現在の営業時間に関しましては、当院利用者の利便性やお客さまの食堂利用状況等を踏まえ、当院と食堂運営会社により決定したものです。 この度いただいたご意見は、今後の運営時間を検討する際の参考にさせていただきます。</p>
<p>食堂の食事がおいしくない。手作りでしょうか？メニューが少ない。 前のお店は手作り、特にチャンポンは具沢山の、さっぱりした味付け。 他にもおにぎり、おはぎ、一品のおかず等、メニュー以外にもあり、おいしかったです。</p>	<p>この度いただいたご意見は、食堂の運営会社に伝え、お客さまに満足していただける工夫をするように促しました。 今後ともご利用いただいた方にご満足いただける食堂となるよう、病院職員共々努めてまいりますので、よろしく願いいたします。</p>
<p>昨夜(8月8日)、夜、とつぜんの大きなもの音でおこされたのが夜11時で、何におこっていたのかわかりませんが、とにかくねつけなくてねていません。 朝7時にナースステーションにいつて夜勤はだれかと、私も大きな声でさげびました。それ以外にもはらにすえかねる部分があります。 4西のかんごしたちのたいどでは、私にあわせまいとどうりょうがどうもすべてにおいて外しているようです。ただあやまってほしいだけです。それで終わりですが、4西の人達は何を考えているのでしょうか。かんじゃをかんじゃとは見えてませんね。 その他、ほかの方からも苦じょうがあちこちで聞いています。 今これを書いているのを知っているの、また明日から態度が変わり、またこどく感をかんじることでしょう。 中には、やさしい方もいらつやいます、この病院はかんじゃを大切にる病院じゃないんですか。 4西の病とうです。</p>	<p>〇〇さん、この度の入院に関しては、緊急入院ということもあり、入院当日に手術もされ、大変な思いをされたことと思います。 入院中にも、何度かお話をさせていただきましたが、手術の患者さまや感染を起こされた患者さまを同じお部屋にすることができないため、何度かお部屋を移動していただきました。 今、高齢患者さまも多く、大きな声を出されたり、処置室がある関係で、物音がしたりと、よい療養環境を提供できずに本当に申し訳ございませんでした。 入退院や手術が多く、お心に寄り添った声かけが十分にできていなかったことは確かです。 一人一人が、患者さまのつらさに寄り添い、患者さまを大切にる病院だと言われる様に、努力してまいります。</p>

<p>おかずまずいです。どうかして下さい。</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できる限りの対応をしておりますので気軽に担当栄養士までご相談ください。</p>
<p>8月6日(●●●科)採血するが検査結果の報告がない。 (約2週間余り) 8月19日受付へTEL問い合わせするが、「医師の都合を確認後、折り返し連絡します」と言われる。 待てど暮らせどTEL返事なし。 8月19日13:00(昼)数時間後、再度問い合わせするも、上記と同じ回答でした。 なんといいかげんな対応ぶりか。すぐにも解ることを先延ばしにして、仕事になっていない。 結局、その場で、翌8月20日9時受診と決定。 病院内のモラル低下は、はなはだしい。 (一般個人医院で、こんな事では閉業となる)</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 日頃より、看護師の接遇につきましては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。 採血の結果につきましては、検査結果がわかり次第すぐご連絡をするようにしていきます。また、電話の折り返しにつきましては、どのくらいお待たせするという具体的な時間をお伝えるなどの配慮が必要であったと考えます。 今後、看護師に周知徹底するとともに指導を続けてまいります。</p>
<p>市民病院って公務員(市)なのですか？</p>	<p>当院の職員は、公務員ではなく地方独立行政法人の職員(法人職員)となります。 地方独立行政法人とは、公的サービスを確実に実施するために、法律に基づいて地方公共団体(下関市)が100%出資して設立する法人です。 地方公共団体(下関市)に代わって市民に必要なサービス(医療の提供)を行います。 なお、法人職員は公務員ではありませんが、今までどおり市立病院であることに変わりなく、高度医療や不採算医療など、これまで以上に質の高い医療サービスを提供してまいります。</p>
<p>食べる所があったら良いと思います。</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。 ご指摘いただいた内容について場所の記述がございませんが、外来についてのご指摘という認識でよろしいでしょうか。 外来は現在、喫食スペースは食堂もしくは売店横の中庭にしかないので、十分なスペース確保ができておらず、今後の検討課題とさせていただきます。 入院患者さまであれば、病棟各階のデイルームをご利用くださいますようお願いいたします。</p>
<p>1階のローソン店員(●●さん?)女性の方がレジ待ちで待っている中、顔をジーツと見てきてレジに立っても、顔を必要以上に見てこられて大変嫌な思いをしました。 ご本人に何故顔をジツと見てるんですか?と聞いても、謝ることも何もせず、だまっただま。 すっごく嫌な思いをしました。</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。 いただいた内容につきましてはローソンへ伝達し、お客さまに気持ち良くご利用いただけるよう、接遇・接客態度について教育をするよう指導いたしました。</p>
<p>病室に居たら、看護師さんが、先日はありがとうございました。おいしかったです。とお礼を言っていました。 患者からのいただきものは遠慮させていただきますと貼っているのに!! 以前、私は、丁寧に断りされて、行き届いていると感心していたのに残念です。</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。 患者さまからのいただき物については、お断りさせていただくというのが病院の方針です。看護師の発言の背景の詳細はわかりませんが、記載して下さった患者さまには残念なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。 この度のご意見から、病院の方針について今一度確認し、今後より徹底してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>