

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>9月25日、整形リハビリ病棟5階西に、母(98才)が入院して大変お世話になりました。 5階西は師長さんをはじめ、看護師の方が皆さんとても明るくやさしくて、高齢の母を助けていただき、感謝の気持ちでいっぱいです。 また、看護学校の学生さんにも大変優しく親切にいただき、本当に有難うございました。 心からお礼申し上げます。</p>	70代女性
<p>4西の田中さんの対応がとても良く、安心して入院することができました。</p>	30代男性
<p>小児科の方々の笑顔に安心します。 これからも頑張ってください！</p>	10代女性
<p>内科受診しましたが、看護師さんの接客態度が良く、作業もてきぱきしており、昔にくらべずばらしい病院になっている。 今、総合病院が統合などテーマアップされているが、是非残って見本になるよう頑張してほしい。</p>	70代
<p>ご多忙の様子の時も親切にしてくれた受付の所の宮島様、ありがとうございました。 感謝いたします。</p>	80代
<p>6階東、消化器内科でお世話になりました。 加来先生が丁寧に説明して下さい安心して過ごすことができました。有難うございました。 看護師の方々も、とても優しく親切でした。</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>朝早く(AM 7:00)受付順番を取り、受付時間(AM 7:30)にカード通したが、受付用紙なし。受付不可になった。 尋ねたが、受付カウンタ(窓口)に用紙の点検するのか。 返事は、そんな余裕がないと言われた。 一台故障してもよいよう、増やすよう希望する。(現在3台) 用紙の有無の点検を大至急するよう。 前には、血圧計で用紙なしがあった。</p>	<p>この度は予約患者様専用受付機の用紙切れの際、早急に対応ができず大変申し訳ございませんでした。 窓口職員より、余裕がない旨の発言は確認できませんでしたが、患者さまに不愉快な思いをさせたことにつきましては真摯に受けとめ、職員を指導いたしました。 今後も接遇にあたり、患者さまにご納得いただけるよう努めてまいりますので、ご理解の程お願いいたします。 また、予約患者様専用受付機増設のご要望ですが、現在の当院受診者数や機械の配置スペース及び維持費等コスト面を考慮した結果、現有3台が適当と考えておりますので増設の予定はございません。設置機器につきましては、定期的に用紙の補充を行うなど、適正に管理してまいりますので、なにとぞご了承ください。 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>家内、市民病院で何回も何回も生命を助けて頂き、感謝しています。有難うございます。 8月7日、右耳聞こえアウトのため、左耳少し聞こえていましたが、17時30頃聞こえアウトになり、8月8日、聞こえの検査して頂きました。 先生の説明、前より悪くなっています。薬メチコバール服用してみませんか、聞こえ取り戻せるかもしれませんよ。同意して服用始める。 8月13日、医師に補聴器相談する。購入なら、書類作りませよ。 8月21日、医師の書類、1階窓口提出。3週間くらいかかります。 8月26日、書類できあがっていたので、福祉課に提出。補助金79,965円出します。山口県に送ります。書類の審査、医師を変えて早く2週間。これに間に合わなかったら4週間かかります。 今の時代、余りにもスピード感がないと思います。 AIの時代、困っている人間を助けてあげるといふ心がない。血の通った改革をして欲しいです。</p>	<p>当院での診断書等書類の作成につきましては、依頼を受け医師が記入し最終確認を経てお渡しの準備が整うまで、通常2～3週間のお時間をいただいております。 これは、当院医師が患者さまの診察、処置・手術等を最優先で行い、その合間に書類作成等を担うためです。個々の差はございますが、ご用命後、書類のお渡しまでの間、一定のお時間をいただきますことについてご理解・ご了承をいただければと存じます。 今回のご意見を拝読いたしますと、当院1階窓口にて8月21日に書類作成をご用命いただき、8月26日に書類を受け取られたとのことですので、幸いに1週間でお届けできましたが、患者さまが福祉課への申請を行われたところ、補助金の支払いまでにかなりのお時間を要すようにいわれたとのことかと思っております。 福祉課とは、市役所窓口と推察いたしますが、市役所での手続及びそれにかかる時間は当院で詳細を把握しておりませんので、回答等することができません。 誠に恐縮ではございますが、この件につきましては市役所福祉担当窓口へお問い合わせいただけますと幸いです。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>浴室の脱衣室の扇風機を天井から風が吹くようにしてもう一台つけてください。 イスにすわっての脱衣が暑く、むしあついでのご配慮をお願いします。</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。 扇風機を天井に設置することで、省スペースになるなどメリットもございますが、清掃・点検等の管理についてはデメリットとなる場合がございます。 今後、改修工事を実施する場合の検討事項とさせていただきます。</p>
<p>病棟の車イス用のカーテントイレですが、カーテンが上の方がうまく閉じれず、車イスに乗ったままでの修正が難しく困りました。 マグネットから上に細長いマグネットを使用いただければ解決すると思います。 マグネットから下側は今のままで良いと思います。 マグネットが当たると痛いので・・・。</p>	<p>この度は、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 現地を確認したところ経年劣化によりカーテンレールの磁石が外れていました。近日中に取り替える予定です。 またお気付きの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>
<p>職員食堂がガラガラ。 来院者はいっぱい。 何をするのか。</p>	<p>当院の食堂は、お蔭さまで大変多くのお客さまにご利用いただき、時間帯によっては来院者用のスペースが混み合う場合がございます。皆さまにはご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。 このたびいただいたご意見は、状況に応じて職員用のスペースをご来院の方にもご利用いただくなど、今後の食堂運営の検討課題とさせていただきます。</p>
<p>診察終わりに食堂でごはんを子供と食べていると、AさんがBさんを注意しているのがわかり、食べているこっちは気分が悪いです。 またそれを私が、お客さんは食べよる時に聞こえたら気分が悪いけ、中の聞こえない所ですっていうと、誰が言ったか知らんけど「いちいち」との一言が聞こえたので、「いちいちってなんか」て。「言いたいことがあるなら言え」って言うのと下を向いて無言や。 腹立つわ。二度と行かん。</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。 食堂の該当する従業員及び食堂運営企業にはこのことを報告し、食堂の利用者への配慮をするよう指導いたしました。 今後もお気付きの点がございましたら、ご指摘の程宜しく願います。</p>
<p>ローソンにあわだてタオルがあると、うれしいです。 普段、使わない人でも、不自由な入浴の時、あわだてタオルが便利です。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 現在院内のローソンでは「泡立ち豊かなやわらかボディタオル」という商品を取り扱っております。 詳しくは、ローソンの店員にお尋ねいただくと幸いです。</p>

<p>先日、整形で手術をして頂きました。その際にオムツを使用(2枚)しましたが、次の日にはバルーンを抜去予定だったので、未使用でオムツは1枚棚の上に置いたままでした。でも代金は使用する・しないに関係なく2枚分の請求と決まっているという返事でした。他の病院でも、病院指定のオムツ使用などは良いと思いますが、使用枚数の請求はできないのでしょうか？他の病院の明細には、オムツ種類、枚数の請求でした。最初から2枚配布するのは、多分スタッフの手間をはぶくためだと思います。バラのオムツをそのままただ棚の上に置くだけなのだから、使用しないものは返却して頂けると心配を感じると思います。</p> <p>そして、手術セットできちんとタオル、バスタオルの枚数を別の袋に用意していたのですが、アイスノンを手術後使用した時にタオルがないと言われ、ビニール袋に巻かれ、体の下に入れられました。リカバリーの部屋でしたが、入院の病室に取りに行ってくれたらタオルは何枚もありました。</p> <p>でも、それから何人かの看護師さんがアイスノンを交換してくれましたが、だれ1人、タオルを巻いてくれませんでした。もちろん体が動かせない私は言えませんでした。</p>	<p>この度は、入院中の看護師の対応で不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。</p> <p>まずオムツについてですが、尿管を抜去する時期については、患者さまの状況により個人差がありますが、術式に応じて準備枚数を決めています。ご意見のとおり、代金の請求については使用枚数に応じて対応するよう再度指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p>次にタオルとアイスノンについて、術後の辛い時に不快な思いをさせてしまいましたこととお詫びいたします。タオルを含めた必要物品については病棟からリカバリールームへ持っていくようにしていますが、何らかの手違いで無かったものと思われま。申し訳ございません。また、アイスノンをビニール袋に巻いて直接身体に当てるということは、通常行わないのですが、これについても再教育し、今後しっかりと徹底したいと思います。</p> <p>これからも何かお気づきの点がありましたら、病棟師長の方へいつでもご遠慮なくお声かけください。迅速に、対応させていただきます。</p>
<p>残念ですが食事がおいしくない。カロリー計算されてない？量が多い。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>一般食の提供栄養量は、性別、年齢、活動量等を踏まえた日本人の食事摂取基準をもとに提供しておりますが、日頃の食事に比べて多い、少ないといったこともあると思います。その場合は個別対応を行いますので病棟担当栄養士までお声かけ下さい。</p>
<p>東病棟の看護師の皆さんへいつも手厚い看護をありがとうございます。採血の件をお願いというか指摘があります。夜中の3時30分や4時頃に採血をするのはやめて下さい。一番、眠たい時間に無理矢理起こされて…。常識外だと思えます。何の意味がないことに無駄なことをせず、患者の事を一番に考えて欲しい！頑張りすぎ無いことです。よろしくです。</p>	<p>病棟内の採血が必要な患者さまの人数が30人になることがあり、朝食前に一斉にという思いからこんな時間になってしまいました。患者さまが安眠できる環境をつくらなければならないのに、睡眠中に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>これからは、採血が集中しないよう、業務内容を検討していきたいと思えます。</p>
<p>風呂にはいりたいです。</p>	<p>入院中、入浴ができずにご不快な思いでお過ごしであったのではと推測いたします。</p> <p>入院中、病状によって入浴ができない患者さまには、1日おきにお体を拭かせていただいたり、部分洗浄、部分浴をさせていただいております。「入浴」には叶わなくても、少しでも爽快感を感じていただけるよう看護技術を磨いていきたいと思えます。</p> <p>ご意見ありがとうございました。</p>
<p>何度も何度も問診かかされて、そんなに受診毎に問診いります？80代とかなると、読むのも書くのも大変。</p>	<p>この度は、受診時に問診のことで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。</p> <p>当院では、受診時に院内紹介などで複数科を受診される場合は、同じ問診票を使用するか、コピーしたものに追記を行っております。</p> <p>今回の状況の詳細はわかりませんが、検査や治療の前にも必要に応じて問診を取る場合がございますので、そのために重なってしまったのではないかと推測いたします。</p> <p>これからも記入書類につきましては、患者さまやご家族のご負担の軽減と安全を考えながら、引き続き検討して参りたいと思えます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>先生が偉そう、偉いという態度。 ナースステーションは冷たい雰囲気、パソコンやったり、研究所みたいです。 人がはいると、いれさせないようで、話もさせてくれないです。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 “人を入らせない、話もさせてくれない”とのことですが、どの様な状況であったかが、文中からは分かりかねますが、お困り事があったのに、話しが出来なかったと言うことであれば大変遺憾なことです。お困り事は解決されましたでしょうか。 当院のナースステーションは、通路からの見通しが良く、我々からも、患者さま・ご家族さまからも気配を察知しやすい構造となっております。しかし、パソコンに向かい記録記載などに集中していると、声を掛けようとする様子に気がつかない場合もあります。 今後は、ご指摘いただいたことを共有して接遇改善に努めてまいります。医師、看護師ともにお気軽に声を掛けていただければ幸いです。 この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>新しくなった食堂は、まずい。 なぜ、今までの食堂を変えたのか。一回行ったら二度と入りたくない。そのくらいまずい。 なんとかかえてほしい。私は二度と行かない。今までは週一回行っていたのに。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 以前の食堂運営者につきましては、当院との契約期間満了に加え、業者の都合により撤退することとなり、今年5月より新しい業者が運営することとなりました。 いただいたご意見は現在の食堂運営者へ申し伝えるとともに、お客さまにご満足いただける工夫をするよう申し入れました。</p>
<p>食堂の食事がおいしくない。 全部レトルトですか。 前の食堂の方がおいしかった。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。 いただいたご意見を運営者へ申し伝え、お客さまにご満足いただける工夫をするよう申し入れました。</p>
<p>駐車場を拡げて下さい。(建て増し) 午前はいつも行列で入場するまで30～50分も待たされます。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 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。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ので、ご理解の程よろしく願いいたします。</p>
<p>車のとめる所がすくなくいです。 いつも、来ると、車をとめるのにながくまちますので、よろしく。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 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。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ので、ご理解の程よろしく願いいたします。</p>
<p>部屋のテレビのイヤホンをつけるところがあれば、じゃまにならない！ フックを付けてほしいな。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。 いただいたご意見のフックについて検討しましたが、床頭台に付属のテレビにフックをつけると、衣服や点滴のチューブなどが引っかかる懸念があることから、取り付けは難しい状況です。 ご不便をお掛けしますが、イヤホンの収納は、床頭台の引き出し等をご利用いただけますようお願いいたします。</p>
<p>病室で電話をするのをやめさせて下さい。</p>	<p>入院生活において、同室者の携帯電話の話し声で不愉快な思いをされたことを心からお詫び申し上げます。 病院内での携帯電話の使用につきましては、入院のパンフレット内に“病室(多人数部屋)での大きな声での通話、長電話など、周りの方の迷惑にならないようマナーを守ってください。”と記載しております。しかし、中にはご理解いただけていない患者さまもおられるようです。病室内での通話を見かけた際にはその都度声かけをして、患者さまが少しでも快適に過ごせるよう努めてまいります。</p>