

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>丁寧な診察・検査・血液採取、すべてOKです。 新型コロナ対策も徹底しており、ベリーグッド！ ありがとうございました。</p>	60代男性
<p>母が入院して家族がなかなか連絡が届かず、遅くなり大変でした。 でも先生、看護師、スタッフさんがとてもよくしてくれてホッとしました。ありがとうございました。 母も元気に退院してよかったです。 いつもきれいで掃除が行き届いて気持ちよかったです。</p>	50代女性
<p>良い先生(整形外科:原田 岳)、スタッフに恵まれて、楽しい病院生活を送ることが出来ました。 この思い出を忘れないで楽しく残りの人生を過ごしたいと思います。 感謝しております。(4階・5階)の皆さま。</p>	70代男性
<p>名医 原田 岳 先生、またよいスタッフに恵まれ、楽しい入院生活を過ごすことが出来、感謝しております。 皆さんの仕事は大変だろうとつくづく身をもって感じております。 これからも身体に気をつけて頑張って下さい。ありがとうございました。 追伸: 5階西病棟の皆さんへ</p>	70代男性
<p>名医 原田 岳 先生、またよいスタッフに恵まれ、手術後、痛み動けない苦しい時期にすばらしい対応をしていただき、乗り越えることが出来、その後も楽しい病院生活を送ることができ、感謝しております。 皆さんの仕事は大変なことを身にしみえて感じております。これからも身体に気をつけて頑張って下さい。 ありがとうございました。 追伸: 4階、5階の西病棟の皆さん</p>	70代男性
<p>初めての入院生活1ヶ月余り、沢山の方々に支えられ本当にお世話になりました。 手術から今日を元気に迎えられ、日々の中、少しずつ回復して、担当の方にはお世話の大変さに感謝の気持ちでいっぱいです。 「今は、わがままばかり言ってすみません。」「それも元気になられたからですよ。」の言葉に考え方ひとつで、こんなにも心が楽になりました。 転院しても前向きに皆さんにお世話になったことを忘れずに、身体にも気をつけていこうと思っています。 この出会いを力にリハビリを頑張らせていただきます。 ありがとうございました。</p>	80代男性
<p>いい大人がベッドで大便をしてしまいました。おしめをしていても気味が悪いほどたくさんの便が出ました。 ナースは嫌な顔をせず始末して下さいました。それも二度も。翌々日お礼を云ったら、「なーんも……」何かおっしゃいましたが、難聴なので申し訳ないのに、すごくやさしかったです。</p>	80代
<p>ICUの皆さまに、本当に良くしていただきました。 亡くなりましたが、最期は安心して過ごせたと思います。 家族の思いを大切にしてもらい、本当にありがたく感じました。 ありがとうございました。</p>	50代女性
<p>本当にお世話になりました。 私も入院、手術と不安でした。まして、今コロナのニュースで、気がめいている時に、先生をはじめスタッフの皆さまの暖かい言葉ですくわれました。 二週間でしたが、明るい気持ちで治療にせんねん出来ました。 ありがとうございました。</p>	70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>受付票をパスケースに入れて首からさげさせて。5番窓口で受付票とパスケースを回収するのは、どうでしょうか？</p>	<p>この度は、とても貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。 今回のご意見につきまして、様々な方面から検討させていただきましたが、個人情報の観点から実施は難しいと考えられます。 今後におきましても、いただいたご意見を参考にしながら、なるべく患者さまのご負担とならないようなものを検討してまいりたいと思いますので、よろしく願いいたします。</p>
<p>番号表示をパスケースに入れて頸からぶら下げる。名前を聞かなくてもすむし、スムーズ。会計時に番号表とパスケースを回収。</p>	
<p>東病棟にて！ 治療を受けている最中にイヤホンを使用せずにテレビ観戦していました。 一緒に治療にあたっている看護師さんは、見て見ぬ風です。 何故きちんと注意をしないのかわかりません。 同室の者は、きまぐれですから言いませんよ。指導をお願いします。</p>	<p>この度は適切な対応が取れず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。 今後は入院時の案内として説明し、その後は守れていない方に必要性をお話させていただきたいと思っております。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>電話対応、見直されてはいかがでしょうか？ 本人、家族は不安の中、電話しております。 明日かかりつけに行け！！ってことを前提に話していますよね。</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。 下関市の救急体制は輪番制をとっております。患者さまの状態から、至急受診が必要と判断したときは、その日の当番病院をお勧めしたり、緊急性がなく普段のかかりつけ医での受診が良いと判断される場合であれば、そちらをお勧めしています。 しかしながら、そのことがきちんとご理解いただけるような説明ができなかったことに関しましては、非常に申し訳なく思います。 ご意見を真摯に受け止め、接遇の改善に努めてまいります。</p>
<p>4階西病棟看護師室内で、看護師さん同士、会話されており、声をかけづらい状況でした。 仕事上、必要かもしれませんが…。</p>	<p>この度は、ご意見をいただき、ありがとうございました。 ご入院中に看護師同士の会話で声をかけづらかったとのこと、大変申し訳ありませんでした。 どのような状況であったのかはわかりませんが、どんなに忙しい時でも患者さまに目配り、気配りができるようにしていかなければならないと思います。もし会話の内容が私語であったのなら、一層反省すべきところです。 今後は、このようなことがないように、しっかりと指導してまいります。何かお気づきの時は、病棟師長へお声かけください。</p>
<p>4階東病棟 ●●さんという看護師？の態度が非常に悪く、最悪でした。 できることなら辞めていただきたいくらいです。(市民として)</p>	<p>この度は、看護師の態度が悪く不快なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。 本人にも態度や言葉掛けについて、注意をいたしました。もしよろしければ具体的にどのようなことがあったのか、お聞かせいただければと思います。</p>
<p>4階東に入院中の家族ですが、看護師さんに入院中、ずい分お世話になっていて、このような投書をするのはどうかという気持ちもありますが、看護師さんの患者に対する接し方に疑問を感じる事が何度もありました。 忙しいのはわかっていますが、言葉のかけ方にもう少しやさしい言い方はないのかなと思うことがありました。</p>	<p>この度はご不快な気持ちにさせてしまったことを深くお詫びいたします。 煩雑な業務の中ではありますが、不安・苦痛の強い患者さまに少しでも安心して医療が提供できるよう、スタッフ一同気持ちを引き締めて看護業務に携わっていきたくと考えています。 医療者の何気ない一言が患者さまにとっては大きなダメージになることも多々あると思います。スタッフにも今一度患者さまとの関わりを見直し、接していくことを指導してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>他の家族が面会した際に聞いた話ですが、入院に伴い、眼科薬を持ってくるように言われ、預けていたが、点眼の時間になり、看護師にお願したら「家族の方が来てるなら、家族でしてください。」と(対応看護師の名前は不明) 唖然とした返事だったそうです。 これが普通のやり方ですか。それなら入院時に言ってください。</p>	<p>この度は、患者さまのご家族に失礼な対応があったようで申し訳ございません。 点眼について日常生活動作を観察しながら退院に向けてご自分でできるよう指導する場面もありますが、状況に応じて観察も行いながら看護師が確認しながら行っております。 入院中の患者さまへのケアをご家族に強要するようなことがあってはなりません。また、誤解を招くような説明とならないよう併せて指導してまいりたいと思います。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>足が悪いので、もうすこしやさしさがあつたら、いいなと思っています。</p>	<p>この度は、患者さまの思いにそった声かけができず、つらい思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 リハビリをすすめるための激励のつもりだったのかもしれませんが、患者さまやご家族のお気持ちに寄り添い、配慮した言葉かけができるよう心がけていきたいと思っています。</p>
<p>○ 携帯電話の使用について みだしの件について、資料「入院のご案内」の中にも、マナーを守れと記載されているが、マナー違反を全く気にしていない患者も多い。 私の部屋では、外部スピーカーオンにして相手の声もバンバン響き渡る状態で常時使用している者がいるのにはビックリした。 もっとびっくりしたのは、電話中、たまたま看護師が同室内にいたが、全く何の注意、指導もしなかったこと。 看護師さん、勇気を持って対応してください。黙っていれば、それが許容されたものと思われてしまいます。</p> <p>○「患者さまに守っていただくこと」について 資料「入院のご案内」8頁には、いろいろと記載、携帯電話についても7頁にマナーを守って利用をとあるが、これらをもっと具体的にA4、1枚くらいにまとめて入院前に患者各人から同意する旨の署名押印を求めてはどうか。 資料の中の一部に記載されただけのものよりも、1枚紙で、しかも署名押印させておけば、知らなかったではすまされないし、看護師さんたちにとっても明確な根拠に基づいてのことなので自信をもって指導できるのではないかと。 こうした案件では、 1. どうすればしっかりと守ってもらえるようにするか。ということについて、よく検討する。(単に資料の一部に記載するのはダメ) 2. もし守らない事案があった場合に、現場の職員はどのように対処するか。自信をもって対応するにはどうするか。 などについて、対策を確立しておく必要があると思います。</p> <p>入院中の患者のほとんどは善良な人で、きとんとマナーを守って病気と対峙しているのです。 そんな患者をイライラさせることのないよう、対応をよろしくお願いいたします。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。 入院患者さまにつきましては、入院案内のパンフレットや院内放送においても入院生活についてのご案内を行っているところです。 現在の『入院申込書兼誓約書』の中には、入院案内の内容を守っていただくように文言が入っており、患者さま本人と連帯保証人の方のサインをいただいています。 ルールを守っていただくことができない患者さまにつきましては、いただきましたご意見のとおり、職員が注意しなければ第三者から見ても黙認していると思われるも仕方ありません。 看護師ができる限りその場で注意や指導をしていけるよう、再度指導いたしました。 また、ご提案のように効果的にご理解やご協力をいただける方法を今後も検討していきたいと思っています。</p>
<p>お世話になります。看護師の方々も明るく親切で入院していて心地良いです。 ただ経費の問題もあると思いますが、車椅子トイレ手洗い側にペーパータオルが無いのでどうしても手すりを濡らしています。(新しいトイレトーパーパーで拭いています)良い方法があればいいのですが。</p>	<p>この度はご不便をお掛けして申し訳ございません。 患者さまがご指摘のトイレは、病棟の車椅子トイレのことでしょうか。病棟のトイレに関しては現在委託している掃除業者との契約内容の協議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、病棟のトイレにペーパータオルを設置出来るよう協議を進めてまいりますので、今しばらくお待ちいただければ幸いです。</p>

<p>入院中、担当の整形外科医の太田先生には感謝の気持ちでいっぱいですが、病棟の看護師の方等の対応にはとても残念でした。 患者をもっと大切にしてほしいと思います。安心して入院ができるよう、今後はお願ひしたいと思ひます。</p>	<p>この度は、ご入院中に不快な思ひをさせてしまい申し訳ございませんでした。また、スタッフの対応が行き届きませんでしたことをお詫びいたします。 入院という非日常の状況の中で患者さまやご家族が感じる不安に対する配慮ができていなかつたということをお反省し、このようなことがないよう指導をしてみたいと思ひます。</p>
<p>病院内の食堂は質などがよくないと思ひます。 通院の中で楽しみは食事です。もう少し考へてほしいです。</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。いただいたご意見は食堂の運営会社へ伝え、お客さまへ満足していただける工夫をするよう指導いたしました。 今後ともお気付きの点がございませしたら、ご意見賜りますようよろしくお願ひいたします。</p>
<p>診察時間があまりにも長くなる時、特にお昼を2～3時間超える時は、あらかじめ受診者の人々に食事等したらいかがかという配慮などあつてもいいのではないのでしょうか。 来て、4時間待ちました。AM11:00～PM3:00まで。(何か一言あつた方がいいのではないかと)</p>	<p>日頃より、患者さまへの配慮を心掛けておりますが、待ち時間中の配慮が行き届かず大変失礼いたしました。 11時の予約で来院していただき4時間もお待ちせしたと、またその間、食事が可能かどうかの確認や声かけが出来ずに申し訳ありませんでした。 日頃から昼食時間頃の予約の患者さまには、まず採血などの検査を受けていただきます。その後、診察を待つ時間が長時間になる場合にはお食事などをされてもいいことをお伝えする努力をしております。 これからも待ち時間中の配慮が出来るように努力を続けてまいります。また、患者さまに食事などが可能であることを全体的にお伝えする方法を考へていきます。この度は貴重なご意見をありがとうございます。</p>
<p>駐車場を大きくして、もう30台くらい。 病院の1Fに喫茶店でもできたら…うれしい。</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。現状では、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。運用により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お願ひいたします。 喫茶店につきましては、大規模改修を実施する際の検討課題とさせていただきます。</p>
<p>駐車代金が高いです。外来患者は6時間まで無料にしてほしいです。待ち時間が気になって安心して受診できません。 1年前にも同じことを記入したのに、掲示板に返答が未だありません。検討もされてないのでしょうか。</p>	<p>駐車料金につきましては、周辺施設との均衡及び維持管理のため、利用者の方にご負担をいただいているところです。 また、料金設定及び運用につきましては、外来受診者、付き添いのご家族の方への割引など可能な限り柔軟な対応に努めております。 ご理解のほど宜しくお願ひいたします。</p>
<p>総合受付、●●さんの接客態度悪い。 人との接する仕事なのに、つっけんどんな言動。 こちらが保険証を出しているのに、自分が落としたのにも関わらず謝ることしない。 他病院と比較しても、ここの受付の態度悪い。</p>	<p>この度は、受付窓口職員の対応にて不愉快な思ひをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 患者さまには、平日頃より丁寧で親切な対応を心がけているところではございますが、まだまだ行き届いていない点があり、お詫び申し上げます。 今後は、このようなことがありませんよう、いま一度職員を厳しく指導し、改善に努めてまいりますので、お気付きの点がございませたらご指摘いただけますよう、よろしくお願ひいたします。 貴重なご意見をいただき誠にありがとうございます。</p>

検査の説明を待合室で行うのをやめてほしい。
個人情報も、ダダもれです。
他の人の説明が聞こえてくるのも気がつかいます。

この度は、患者さまへの配慮が行き届かずご心痛をおかけして
まい申し訳ございませんでした。
患者さまへの検査や手術の説明は、個人情報に配慮して行うべき
であると認識しております。しかしながら、患者さまの中には説明
のために別室に移動することが機能的に困難な方がおられること
や、説明する場所に限りがあることなどから待合室で説明すること
があるのが現状です。
そのような場合であっても、やむを得ず待合室で説明を行う際の
配慮が必要であったと考えます。
今後、個人情報に配慮した説明が行えるような対策や場所の確保
を考え、徹底してまいります。