

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>初めての手術を経験しました。 手術前の処置がとても不安で、主治医の先生には細かく相談にのってもらい、同じ質問にもその都度、丁寧に答えてくれて、真摯に対応してくれました。処置は想像したほど痛みも無く、手術後の経過も良好で、傷もきれいに治りました。 入院中、色々なことに配慮してくださった5階東病棟のスタッフの皆さん、不安なく入院生活を送ることができ、感謝しています。 最初に病気を見つけてくださった皮膚科の内田先生、主治医になってくださった小児外科の中村先生、本当にありがとうございました。</p>	<p>—</p>
<p>以前(昨年12月)整形外科に短期入院しました。 今回初めて6階東病棟に入院しました。病棟全体がとてもきれいに整備されていて驚きました。特にトイレ、洗面所等驚きました。使用する者にとっては気持ちよく使用できました。ナースの皆さん、スタッフの皆さんとても親切でした。</p>	<p>80代女性</p>
<p>薬剤師さま、私が7月2日に入院してずっと一緒に心配していただき、帰るまで、本当に一緒になり退院した後のことまで一生懸命考えてくださり、本当にありがとうございます。どれだけ、心やすまります。 帰ってからも一生懸命に薬に向き合います。また、何かあれば聞きに行きたいとも思います。頑張ります。ぼちぼちとやります。 100歳まで生きますよ。オプジーボしながら頑張ります。</p>	<p>70代女性</p>
<p>6階東病棟の皆さま方、本当にお世話になりました。ありがとうございます。 入院したときは食事も摂れず、薬、点滴だけで半月でした。 皆さまのおかげで退院できます、ありがとうございました。本当に家に帰れるかとも心配でした。 無事に退院できます。ありがとうございました。皆さまの優しい気持ちがとても嬉しかったです。 皆さまのお顔が目に見えます、ありがとうございました。</p>	<p>70代女性</p>
<p>野坂先生、7月2日より入院して、私を一生懸命に心配していただき、頭が下がります。ありがとうございました。 まだまだ先生にはお世話になります、よろしく願いいたします。 帰ってからが大変。薬を間違えないように飲んで頑張ります。100歳までは生きますので・・・生かされていますね。 よろしく願いします。</p>	<p>70代女性</p>
<p>木下先生、毎日毎日、リハビリありがとうございました。 それで私は筋肉をつけることができました。ありがとうございました。 家に帰っても、一生懸命散歩をしようと思います。ありがとうございました。 リハビリのおかげです。頑張ります。</p>	<p>70代女性</p>
<p>5階西病棟師長さんを始め、皆さま方本当に本当にお世話になりありがとうございました。 私のために色々骨を折っていただき、感謝しております。 おかげで退院できます。 初め、私は、家に帰れるやろうかと思うときもありました。でも退院ができます。ありがとうございます。 家に帰り、ぼちぼちと自分のことを始めます。100歳まで生きます。頑張ります。 また、病棟に出掛けます、よろしく願いいたします。</p>	<p>70代女性</p>

<p>下関市立市民病院の皆さまへ コロナウイルスによって脅かされている日々です。 病院の人たちは、たくさんの不安と緊張の毎日だと思います。僕たちもまだ気を引き締め、元気でいられるように頑張ります。 日本のため、本当にありがとうございます。</p> <p>僕たちは、祈ることしかできませんが、体に気をつけて頑張ってください。よろしくお願いします。 日本に笑顔満開の花が咲きますように・・・。</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>エレベーターに乗って1階に下りる途中で看護師から「ベッドの人にエレベーターを譲って下さい」とエレベーターを降ろされた。 すみませんの一言もない。</p>	<p>このたびはご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 当院のエレベーターは、一般用と寝台専用に分かれております。寝台専用につきましては、ベッドやストレッチャー、車椅子などの搬送用とし、一般の方のご利用はご遠慮いただいております。ベッドで移動する患者さまは重症の方が多く、迅速な移動を余儀なくされています。 今回のご意見の詳細な状況が分かりませんが、おそらく、交代をお願いする際の看護師の言葉や配慮が足りなかったと推察いたします。大変失礼いたしました。 ご不便をお掛けしますが、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>4階西病棟→5階西病棟と大変お世話になりました。 自力で移動可能な患者がほとんどの5階西病棟ですが、病床数に対してのトイレ数が圧倒的に少ないです。また、そのうち1ヶ所が「和式」で、使用困難な患者が大多数です。 4階西病棟に関しては、トイレの水洗レバーが後方にあるのですが、5階西病棟のようにペーパーホルダーの近くに非接触性のセンサーがあると助かります。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 トイレの増設工事につきましては、スペースの問題等がありますので院内の大規模改修する際に考慮いたします。 水洗レバーが後方にあるトイレは古い機種のため、今後更新する際は、使用しやすい位置にセンサーを設置するようにいたします。 患者さまにはご不便をお掛けしますが、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>トイレの手前出入口のドアだけでも、取手を手でにぎって開閉しなくても、腕で押すだけで簡単に出入りできるよう、改造していただけませんか ※出来れば各トイレも手を使用せず足の操作で出入り出来れば非常に良いと思うのですが。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 いただいたご意見のとおり、取手を握らず開閉可能な自動ドアを設置出来ればよいのですが、改修工事が必要となりますので、実施する際に検討いたします。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見を賜りますようお願いいたします。</p>

<p>コロナで大変ご苦勞様です。 久しぶりに来ましたが、朝の受付順番ですが、8時30分に受付開始なのですが、8時20分(10分早く受付をして)から順番に検温、問診をして院内に入ってもらってはどうか。 早く来られた方は椅子等ありますが、少し遅くなったら、老人には大変だと思います。 8月、9月は暑く、これからコロナは長く続くと思うので、色々なパターンを考えてはどうでしょう。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 当院では、新型コロナウイルス感染症対策の一環として、ご来院の皆さまに検温と問診をお願いするとともに、院内での滞在時間を出来る限り短くしていただくために、入館時刻を午前8時30分に変更しております。ご不便をお掛けしておりますが、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。 また、いただいたご意見は、今後の検温・問診の実施方法の課題として検討いたします。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見を賜りますようお願いいたします。</p>
<p>とにかく、この病院の〇〇には、頭にくる。 人が自然治癒力を高めて横になっているのに、「歩いて、顔を洗ってください。」とか、上からの指示ではないことばかりする。 手術が終わって間が無いのに、ブラインドを上げさせようとしたり、患者のことを思っていない言動とは思えない。 口をききたくありませんので、こちらに来させないようにしてください。</p>	<p>短かい入院期間で手術を受けられ、合併症無く無事に退院されて安心しておりましたが、病棟看護師の対応でご不快な思いをされたことのご意見をいただき、大変申し訳なく感じております。 管理者より本人へ、患者さまよりご指摘いただいた内容を伝え、指導いたしました。 また、部署内で今回のご意見について協議を行ったところ、看護の原点に立ち返ることが出来たという意見もあり、ご指摘いただいたことで有意義な機会が持てました。 今後は、患者さまから信頼される看護に努めてまいります。 このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>東病棟のナース怖い。 言い方とか優しくしてほしい。 大変なもの分かるけどキツイ。</p>	<p>このたびはスタッフの言葉遣いや接し方など、貴重なご意見をありがとうございます。 リハビリ期にあたる患者さまには、励ますつもりの声かけが、ついきつい言葉になっていることもあると反省いたしました。患者さまの立場に立ち、心労をねぎらいながら、明るく優しい声かけや関わりを大切にしていきたいと思っております。 スタッフ一同、今回のご意見を真摯に受け止め、患者さまとの関わりを見直していきたいと思っております。</p>
<p>日中35度を越え、とても寝る暑い夜なのに、冷房を切られると安定剤を飲んでいても暑さで目が覚める。 配慮して気持ちよく過ごせるようにしてほしい。</p>	<p>このたびはご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 梅雨明けから猛暑が続き、夜間も気温が下がらず寝苦しい日が続いていますので、当面の間、夜間の冷房運転時間の変更を行います。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見を賜りますようお願いいたします。</p>
<p>患者さんが病棟から別の階のトイレに来て、カテーテルが抜けて？床に尿、血？が飛び散ってそれを清掃する人(緑色の服を着ている人)が大きい声で「臭い、汚い」と言って不快に思いました。清掃するならだまってほしいです。</p>	<p>このたびはご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 清掃の委託業者へいただいたご意見を伝達し、勤務中の態度について指導いたしました。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見を賜りますようお願いいたします。</p>

<p>7月上旬に、マスクを忘れてどなられた。「何で自分ばかり」と。どなることはない。20代くらいの男性職員。7月上旬はコロナがいなかった。下関市も山口県も後から出てきた。どなるな。クビにならないからだろうけど。</p>	<p>このたびは職員の対応によってご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 当院では、新型コロナウイルス感染症対策のため、ご来院される皆さまにマスクの着用と手指消毒の徹底をお願いしているところで す。 今後は、ご指摘いただいたことを共有し、接遇改善に努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>内シャント手術のため入院、手術日〇日の母の世話をした3階東病棟の看護師の態度が不快でした。 失礼すぎます。説明も受けているし、つい心配で余計なことを聞いたかもしれません。「具合はどうですか？」と。そうしたら「は？何がですか？手術の説明聞いて無いんですか！！」とてもきつい言い方、上からの言い方で腹が立ちました。 エレベーターボタンも連打して、こちらが挟まれたり、言動全てにイライラさせられました。 母にだけ渡したメモも勝手に読んで、こちらの話も聞かず、べらべら意見してくる。不快極まりなかったです。他の方はとても対応良かったです。丁寧な口調で穏やかでした。とても安心できました。</p>	<p>このたびはお母さまの手術で不安な中、看護師の対応でご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 管理者より、該当の看護師へご指摘いただいた内容を伝え、言葉遣いや態度について厳重に注意をいたしました。 エレベーターのボタンに関しては、ご家族さまが乗り込む際に扉が閉まりかけたため、一生懸命「開」ボタンを連打したということでしたが、乗り込む前に開放ボタンを押して安全確保をするよう指導いたしました。 今後はこのようなことがないように、看護師全体の接遇改善に努めてまいります。 このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>Wi-Fiほしい。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 現在のところ、院内において患者さまにご利用いただけるWi-Fi環境の整備は行っていないところでございます。 今後、患者さまへのサービス向上のための検討課題とさせていただきます。</p>
<p>患者待合時間中、テレビ放映がコマーシャル中心で面白くない。 検討をお願いします。</p>	<p>このたびは、外来のテレビ放映についての貴重なご意見を有り難うございました。 現在、外来では診察までの待ち時間を少しでも快適に過ごしていただけるように、数カ所にテレビを設置し、放映する番組はすべて異なるものになっています。今回のご意見は、構成上、コマーシャルが多い時間帯であったのではと推測いたします。現在、放送局の選択につきましては、混乱を避けるため、希望を受け付けておりません。大変申し訳ございません。 なお、テレビ放映ではありませんが、内科外来の受付前においては、糖尿病や心臓病の教育ビデオを視聴していただけます。よろしければ、こちらも是非ご利用いただければと思います。 これからも患者さまの待ち時間への配慮が出来るように努力を続けてまいります。</p>

<p>食堂の味付けがとっても濃いです。 味噌汁はお水で1.5倍に薄めてちょうど良かったです。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 いただいたご意見は、患者さまのご要望として食堂の運営会社に伝えました。 なお、薄味をご希望される際は、注文時にご遠慮なくスタッフにお申し付けください。 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、努めてまいりますので、よろしく願いいたします。</p>
<p>ぜんまいの炒め煮など1歳の子が食べるメニューではなく、食事はほぼ残してしまいました。朝も夕も。もう少し子ども向けのメニューにしていただけると、入院中、少しでも楽しみが増えると思います。 あと、始めに、普通のご飯が食べられるのに五分がゆが出たりなど、普段の食事形態を聞いて欲しかったです。</p>	<p>このたびは、入院中、1歳のお子さまには食べづらい食事をお出しし、大変申し訳ございませんでした。 今後は、幼児食の献立の見直しを行ってまいります。 また、ご要望がございましたら担当栄養士にご相談ください。可能な限り対応させていただきます。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>