

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>造影検査そのものは難なく終わりホッとして、検査後の夕食を済ませてから夜中にかけて、急に？下腹からつきあがる激痛に下痢とすごい気分の悪さに48時間夜勤のお二人の看護師さんに大変ご迷惑をかけ、とても申し訳なく。三日後からの重湯に変更して頂いたり、おかげでこの二日間頭痛も腹痛も無くなり夜眠れるようになり一重に、皆様のおかげです。四年前位？の入院時との大違いに感激しています。ナース全員の各お一人お一人の人として全てに、とても良い病院の内容になっていると感じました。その上、食事の相談はとても親身に受けて下さりあの激痛が食事のおかげで治りました。薬は一切なし(腹痛)。栄養士の方へ感謝です。(食事の)味は上級。ほんとうにありがとうございました。</p>	<p>80代女性</p>
<p>3/29から急に入院になり、便が出る様になり、動けないし、部屋で、便器に利用させてもらい4日間位朝晩使わせてもらって大変助かりました。看護師さん達には、大変お世話になって感謝しています。いやな仕事ですのに、皆さん方には取ってもらい感謝しています。本当にありがとうございました。</p>	<p>80代女性</p>
<p>原田先生、麻酔科の先生、看護師さん、薬剤師さん、栄養士さん、事務員さん、そしていつもきれいに清掃して下さるみんな大変お世話になりました。どんな時でもやさしい笑顔で接して下さり感謝以外の言葉が見つかりません。ひざの手術をしていただき自分の足で元気に歩けるようになり、とてもうれしいです。リハビリの先生にも感謝です。ありがとうございました。</p>	
<p>このたびは内田先生をはじめスタッフの方々の治療のおかげで無事退院することができありがとうございました。その間色々親切にいただき感謝でいっぱいです。大変な時ですが、健康に留意され、お仕事頑張ってください。私も体に気をつけて、日々を大切に過ごして、生きがいのある生活を送りたいと思っています。これからの人生について考えさせられた一週間でした。</p>	<p>70代女性</p>
<p>今回もまたお世話になりました。5回目の手術、6回目の入院になりましたが、毎回質が向上しています。20年私と家族は皆、市民病院です。少し前までは健康診断も当病院でしておりました。ありがとうございます。</p>	<p>60代男性</p>
<p>皆様good。ナース、良く動いておられます。お褒めの御言葉をかけてあげてください。</p>	<p>60代男性</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>診さつは早いけど、会計がおそいです。窓口ばかり広くて、バスに間に合いません。もっと早くして。</p>	<p>この度は、会計にてお待たせいたしまして、大変申し訳ございませんでした。 通常、会計処理は、基本票を出された患者さまより順次処理を行っており、極力お待たせすることのないよう心がけているところではございますが、診療終了時間が重なる時間帯は処理が集中し、どうしてもお待たせしてしまう場合がございます。 患者さまには、ご迷惑をおかけいたしますが、今後も待ち時間解消に努めてまいりますので、ご理解、ご協力の程よろしく願います。 この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>〇〇という受付の女性の対応が悪かった。不愉快、腹が立つ。</p>	<p>この度は、受付の対応において不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。 患者様には、常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、職員を指導してまいります。 今後も、お気付きの点がございましたら、お申し付けくださいませ。</p>
<p>もう少し事務の待時間を短縮できないのでしょうか？</p>	<p>この度は、ご不便をおかけいたしまして大変申し訳ございません。待ち時間の短縮につきましては、常日頃より問題意識を持ち、極力お待たせすることのないよう取り組んでいるところでございます。今後も柔軟に対応し、ご意見を踏まえまして改善に努めてまいりますと考えておりますので、差し支えなければ、具体的内容について教えていただければ幸いに存じます。 この度は、貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。</p>
<p>外科入院で付き添った。(ここでクレームに提出する案件あり) 付き添い帰っていいと言われたので駐車券の無料手続きで問うと「受付で」→会計窓口かと思って問うと用紙渡されて入り口近くのカウンター示され「あちらで」→そこに行くと「守衛室で」とたらい回しにされた。最初から「守衛室で」と言われたらこんな不快な思いしなくて済んだ。外科外来のミス？窓口？</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた件につきまして、院内の周知が行き届いておりませんでした。再度、外来スタッフには周知をいたしました。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申し上げます。</p>
<p>駐車場他病院は1時間無料か無料ですが、30分では何も出来ません！！(出口は遠いし、、、) 1時間無料にできないものでしょうか？30分で受け付けしてどれだけ出来るか皆さん行って下さい！</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せ頂きありがとうございます。駐車料金につきましては、周辺施設との均衡及び施設の維持管理のため、利用者の方にご負担をいただいているところです。なお、外来受診の方や入院及び手術時に付き添われたご家族の方には割引を行っておりますのでご利用ください。利用者の皆様にはご負担をいただきますが、ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>利用者からの投書を見て驚いた。 九州大学病院、山口大学付属病院、産業医科大学病院、済生会下関総合病院など様々な所を見てきた。投書者の特定がしにくいようにという配慮か、機械に入力して出力したものばかりだった。 ここは手書きのコピーを掲示しているではないか。こういうのは、スーパーマーケットご意見の掲示板でしか見たことがない。 正直述べるが、今まで感じたことない驚きである。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 CS推進委員会では1週間に1度、院内全ての「みんなの声」のボックスよりご意見を回収し、いただきましたご意見に対して回答を作成し、毎月末頃にみんなの声掲示板に回答を掲示するとともに、病院ホームページ及び院内掲示板前のファイルに綴り公開しております。 ご署名の有無に関わらず回答を公開しておりますが、判読困難なものなどもあり、回答公開率は100%となっております。 なお、病院ホームページ及び院内掲示板前のファイルに綴っておりますものは、全てパソコンで入力したものを公開しておりますが、院内掲示板に掲示させていただいておりますご意見につきましては、投書いただきました方のお気持ちが伝わりやすいよう、あえて直筆いただいたものを掲示させていただいております。</p>
<p>院内を回っている荷物を運んでいる人(50~60代女性)の硬水の匂いがキツイです。気分が悪くなります。</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。ご指摘の委託業者へは、いただいたご意見を伝達し、改めるよう指導いたしました。 今後もお気づきの点がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>