

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>スタッフ、関係者の皆さま、お世話になりました。お陰様で快適な入院生活でした。テキパキと働かれるのを見て、8年前と同じかと思うほど、全ての面でレベルアップされて感銘を受けました。次回もまた302号室でよろしく願いいたします。健康に留意されご自愛ください。</p>	<p>70代 女性</p>
<p>安田先生ありがとうございました。お陰様で安心して手術を受けられてホッとしています。次回も302号室でよろしく願いいたします。居心地よくて帰りたくないとも思います。あと2、3回は先生にお願いします。健康でいてください。(患者が言うのもおかしいですが)</p>	<p>70代 女性</p>
<p>手術前日の夜に、同室の2人がいびきがひどく看護師さんが見かねて、すぐに他の部屋を用意してくれました。すばやい対応で感謝しかありません。ありがとうございました！！</p>	<p>70代 女性</p>
<p>同室の方が夜間10分おきにベルを鳴らし、その都度適切に対応されて頭が下がります。皆さん身体に気をつけて頑張ってくださいませ。</p>	<p>70代 女性</p>
<p>先生、かんごしさんいつも給食ごちそうさまでした。いただきました。おいしかったです。すいずさん、いつもお手伝いをしてくれてありがとうございました。</p>	<p>10代 男性</p>
<p>栄養士水津さん、そして食事を作ってください方 我が子は、食べる事が何よりも好き。 そんな中、口腔外科の手術を受けるので、 10/26夕食 一口一口美味しい美味しいと言っていました。完食！ 10/27朝食 お粥にのりの佃煮をまぜて楽しみそして幸せと。完食！手術のため屋夕なくて本人残念がる 10/28朝食 卵の花大絶賛でした！完食！ 入院していると、食事の1回1回が本当に楽しみになります。 これからも病気で入院している患者さんのために、美味しい食事を作ってください。</p>	<p>40代 女性</p>
<p>歯科口腔外科外来の方 受付、看護師さん、衛生士さん、すべての方々とても優しく対応してくださりました。ありがとうございます。 我が子は何度も同じ事を聞いたり、拒否反応には本当に強いので、そばでしっかり見守ってくれて手術を応援してくれました。</p>	<p>40代 女性</p>
<p>検査の方々 10/6に術前検査にまわりました。そこで様々な検査の方々と関わりました。皆さん、とても親切・丁寧な声かけ・対応でした。 ①レントゲン室の佐藤さん(男性)、とても大きな包容力でした。促し方上手。 ②採血室の方、なかなかできずに、ここでは手こずり最終的には5人がかりで押さえて採血(母承認すみ) ③心電図の平野さん、1度検査室に入り、こわいこわいとしきりに言うので、仕切り直して別の検査へ。再び検査室へゆっくり時間かけてもらいました。</p>	<p>40代 女性</p>

<p>5階西の看護師さんへ 我が子(次男)が市民病院に入院するのは初めて、ましてや手術目的。不安と緊張の親子でしたが、皆さん本当に優しい声かけをしてくださり、丁寧な対応で本当に嬉しかったです。 1日目、2日目と担当してくれた中島さん、笑顔と声かけありがとうございました！！ 受け持ちの藤井さん、状況に応じた対応をしてくれてありがたかったです。お手紙読みました。嬉しかったです。 師長さんの教育が行き届き、他のスタッフの方も本当に感じの良い対応で安心して入院生活送れました。</p>	40代 女性
<p>先生、看護師さん、スタッフの方々には大変よくしていただきありがとうございました。 これからもよろしくお願いします。</p>	70代 男性
<p>お掃除がいきとどいていて、気持ちよかったです。 ありがとうございました。</p>	70代 女性
<p>私は7月13日から11日間整形の手術で入院していました。その間皆さまの手厚い看護に本当に感謝し、看護師さんや医師たちの熱意に感動いたしました。特にリハビリテーションの方たちの生き生きとした動き同じ目的に向かって熱心に優しく教えてくださったのはずっと感謝し一生し続けると思います。 この思いどこかに伝えたいとずっと思っていたのですが、今この用紙が目に入りましたので、遅くなりましたが書かせていただきました。下関市民の誇りになる病院。ずっと市の財産として大切に守っていただきたいと思います。 そして益々発展してまいりますようお願いいたします。</p>	80代 女性
<p>内視鏡の検査の折、感謝の心地でした。先生の技術もさることながら、そばにいらっしやった看護師さん、、急に冷たくなった本日、検査室で心細い中そっと暖かいぬくもりのある手を添え、しかも位置を変えた折には、足の先まで手を、、、 本当に「なんとありがたいことか」と嬉しくなりました。医は仁術、本物だとおもいました。</p>	70代 女性
<p>食堂の職員さん是对応がよい。 またお願いします。</p>	60代

「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>いつもながら看護師の対応が悪い。 もっと親切に話を聞いたらよいと思う。</p>	<p>このたびは、看護師の対応が行き届かず不愉快な思いをおかけし、大変申し訳なく思っております。いつもながらという言葉から、何度も入退院されている患者さまとお察しします。患者さまの不安な気持ちに寄り添い、思いを汲み取れるような対話を心がけ、今回は対応が良くなったというお言葉がいただけるように努力してまいります。</p>
<p>あさ廊下で会ったり、すれちがっても看護婦さんはあさのあいさつをしない。 忙しいのかわからないが、「おはようございます」ぐらい言ったらどうですか。 よけいな事ですみません。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。挨拶は社会人としての基本です。忙しくとも気持ちの良い挨拶ができるよう、スタッフを指導してまいります。またお気づきの点がございましたらお声かけください。</p>
<p>昨夜(21時過ぎ)冷蔵庫の消し方が分からなかったの〇〇看護師に尋ねたところ、ひどく機嫌が悪くなり「そういうことは昼間に言いなさい」とぶんぶんして病室に来て冷蔵庫の使い方が悪いからと持っていた絆創膏でボタンをあつかうなと貼ってしまいました。 私は何度も頭を下げて謝りましたが、物も言わず出て行かれました。本当にいやな気分でした。</p>	<p>このたびは、看護師の対応で入院中にご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。患者さまから直接状況をお聞きした直後に、該当の看護師にご指摘頂いた内容を伝え、言葉遣いや態度について改めるよう厳重に注意をいたしました。また、余談にはなりますが、お話しした際には他の看護師へのお褒めの言葉をいただき、ありがとうございました。今後はスタッフ全員が患者さまにとって満足のいく気持ちの良い接遇ができるように改善に努めてまいります。貴重なご意見を誠にありがとうございました。</p>
<p>血圧計を増やしてください。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。ご要望いただいた設置場所は、外来のことでしょうか。外来には、4台設置しております。設置場所は、診察前に患者さまに測っていただくようお願いしている診療科の前に設置しております。それ以外の診療科で血圧の測定が必要な場合は、看護師が測りに伺います。また何かお気づきの点がございましたらご意見賜りますよう、よろしく願います。</p>
<p>血圧計をもっと設置していただければ幸いです。</p>	
<p>超やさしい対応、また、心臓に毛がはえているか んごふさんがいらっしゃいますね。 人生いろいろですね。後者の方が担当になると一日いやな思いします。</p>	<p>ご本人さま、ご家族さまが入院中に関わりを持った看護師の態度で、不快な思いを抱かれ、ご記入いただいたご意見と拝察しました。ただ、残念なことにどの様な態度、発言があったか、記載がありませんでしたので、状況が分かりませんでした。 勤務中のあるべき態度、言動は、平素より教育を行っておりますが、ご意見を周知し、ひとりひとりが患者さまに選ばれる看護師となるように努めてまいります。 このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>朝食が遅いです。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。当院の給食運営の規定により、朝食の提供時刻は8時となっているため、患者さまの日常での摂取時刻と比べて遅いのであったとしても、当院の運営にご理解いただければと思います。 また、定刻の8時よりも提供時刻が明らかに遅れていたのであれば問題であるため、事実確認を行い、部署内で定刻配膳について注意喚起をいたします。</p>

<p>リハビリ担当〇〇、時間を守らず言い訳ばかり。担当を変えてください。</p>	<p>このたびは、職員の対応により不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 今回のご指摘を真摯に受け止め、早速、管理者より該当職員へ伝え、患者さまに対してとった行動を共に振り返り反省いたしました。また、相手の気持ちに寄り添った対応をとるよう指導いたしました。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>リハの時間を決めてほしい。 もしくは前日に、明日は～時と決める。当日突然呼びにこられても困る。看護師には時間決まっ ないのか、助手には風呂の時間があると、こちらに問われても迷惑。</p>	<p>このたびは、職員の対応によりご不便とご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。 1日の中で予定されている検査・入浴・リハビリ等のスケジュールの調整を医療者側が行い、その時間を患者さまにお伝えし、またスタッフ側も把握しておくという当たり前のことができておらず、深く反省いたしました。 今回のご指摘を真摯に受けとめ、早速、リハビリテーション部・看護部で再確認し、周知徹底を図りました。 今後、このようなことがないように努めてまいりますので、何卒、ご理解のほどよろしくお願いいたします。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>