

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>10月17日入院、18日手術(股関節)それからリハビリとなりました。 先生をはじめ、スタッフの方々の親切、はげましの言葉、ずいぶんと気が楽になり、毎日リハビリを頑張ることができ、感謝、感謝です。 食事も個人の希望を取り入れてくださり、こういう病院もあるのだと。 とにかくありがとうございました。退院後も頑張ります。</p>	70代 女性
<p>変形性膝関節症で左膝を手術していただきました。 原田先生本当にありがとうございました。4年間痛くて歩けなかったのですが、歩けるようになりました。手術もですが夜遅くまでご自身の身を削り、患者のことを思い勤務してくださっているお姿には敬服いたしました。 リハビリの池田先生 先生の手は不思議なくらいとてもあたたかく、硬直した脚をあたたため、ほぐしていただき、3週間はかかる入院を10日で退院できるようになりました。リハビリなしでは回復は絶対無理です。池田先生の手のひらのぬくもりは患者に対する愛情のあたたかさだと思います。本当にありがとうございました。 看護師の方、介護福祉士の方 いつも忙しく動き回られて身の周りのお世話をしていただきありがとうございました。手術後の冷たいお水本当においしかったです。 お掃除の山本さん 山本さんの「元気！気をつけてね！」のお声かけに心が明るく勇気づけられました。 私に携わってくださった方々、本当にありがとうございました。 ☆田中とみ看護師さん ありがとうございました。</p>	60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>各位さま 3月、4月と入院し手術を受けて先日無事退院しました。この間先生をはじめ看護師、スタッフの皆さまのおかげで心配のない快適な入院生活が送れました。どうもありがとうございました。帰りのタクシーの中で手術の話をしていましたら、あの病院にそんな技術のある医者がいるとは知らなかった。しかも女医さんでと感心していました。私も手術室で麻酔の先生からかなり酷いので開腹するかもしれないと言われ覚悟をしていましたが、術後に腹腔鏡でできたと同い感謝でした。 全てが順調に終わり、帰るときに再び嫌な出来事が起こりました。3月、4月の時も「11時半ころ計算できますから」と言われ、支払いをしたのが13時過ぎで今回も「15分ほどで計算できます」と〇〇病棟の担当の方に言われ、20分後にできましたかと聞くと「まだですので1階でお持ちください」と『たらい回し』にされました。1階では案の定「そんな話は聞いていないのでそちらでお持ちください」と言われました。「何分かかるのでしょうか」と聞いても「分からないのでとにかくお待ちください」とニヤニヤしながら言うだけです。私は少し腹が立ちましたので、「月末に外来があるのでその時に払います。今日は帰ります」と言うと、それはだめだと言います。「では何分待つのか教えてください。まだ何もしていないんでしょう」と言うと奥の方へ行き、人をつれてきました。そしてこの人も「そちらでお持ちください」と言うだけです。この時すでに40分経過しています。「あと何分待つのか言ってくれないと帰ります」を繰り返して「じゃあ5分お待ちください」と回答がありましたので、私も支払いをして帰りたかったので、「じゃあ10分待ちます。それ以上は待ちません」ということで合意しました。7分ほどして請求書ができましたので、支払いをしましたが、後味の悪い退院となりました。病院の評価はもちろん医師の技術力ですが、間接部門の評価もかなり影響します。例えば、トイレが汚い(こちらのことではありません)、スタッフが不親切とかだと、次に行く気がしなくなります。『たらい回し』、『聞いてない』など役所でよくやることですが、やられた方は腹が立っていることはお忘れなく。待たせる技術を磨くよりは、計算を速くする方法を考えてほしいと思います。 誤解があるといけないので、外来診察で待つのは患者によって診察時間は変わりますので仕方がないと思っています。間接部門は待たせない努力をしてほしいです。</p>	<p>このたびは、入院費用の計算において患者さまをお待たせし、さらに病棟および請求書お渡し口によって異なるご説明になりましたこと、誠に申し訳ございません。 退院時の費用計算の際は、退院当日に確認すべきことが発生することがございますので、お時間をいただくことがございます。しかしながら、あらかじめ確認できることは事前に行い、速やかに計算書をお渡し出来るように努めてまいります。 また、令和4年10月より医療事務・クラーク業務の委託業者を変更しましたので、心機一転、委託業者と共に接遇の向上にも取り組んでまいります。</p>

<p>会計の受付の方たちは時間外になるとなぜ大声で話しながら、デザート・お菓子などを食べながら仕事をしているのですか？ カーテンをしているからといってそんなことしてもよいのでしょうか。周りには人がいないから声もでかいし、見えています。不愉快です。</p>	<p>このたびは、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 ご指摘のとおり、通常の業務時間外でありましても、病院職員として節度ある行動が求められるのは当然のことです。 このたび、令和4年10月より医療事務・クラーク業務の委託業者を変更しましたので、心機一転、委託業者と共に接遇の向上にも取り組んでまいります。 貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p>
<p>薬局での待ち時間短縮を希望します。 毎度上記待ち時間は30分を要してます。医者に要する時間より大幅に長い！ 何とか改善してほしい！</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございません。 患者さまのご指摘の薬局は、当院の正面玄関前の下関薬剤会薬局のことではないかと推察いたします。下関薬剤師会薬局は、当院とは全く別の民間組織で、薬剤師も当院の職員ではありませんが、ご指摘があった旨を下関薬剤師会薬局に伝えます。 また、最近厚生労働省がかかりつけ薬局を持つことを推奨しており、ご自宅の近くにある調剤薬局をかかりつけ薬局とし、そちらで薬を受け取ることも一つの方法かと思えます。当院から事前に処方内容をFAXすることも可能ですので、調剤薬局での待ち時間は少なくなるかと思えます。かかりつけ薬局では他院の処方せんも受け付けてもらうことができます。なお、調剤薬局についての相談は1階のFAXカウンターでできますのでよろしければご利用ください。 今後と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>
<p>健診センターのロッカー、濃紺の台紙に黒の数字が印刷してありますが大変見えにくいです。白の数字とかだったら見やすいと思います。</p>	<p>このたびは、貴重な意見をいただきありがとうございます。 ご指摘のありましたロッカーの番号表示につきまして、早速見やすい表示に変更いたしました。 今後と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>
<p>食事の件で一言… パン食もご飯食もおかずが一緒というのはどうかと思う。 それに一度メニューが決まったらずーっと一緒というのもどうかと思う。(とにかくまずい！)</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。 現在、朝食を除いてパン食を対応にしたメニューの提供は行っておりません。また、食物アレルギーや嗜好などの禁止対応を行っている場合は、給食管理の都合によりご飯を選択されている患者さまと同じ内容での対応となりますので、ご理解・ご協力の程よろしく願いいたします。 食事についてのご意見がございましたら、できる限りの対応を行いますので、栄養士にご相談ください。</p>

<p>リハビリの連休はつらいです。 働き方改革で仕方ないかと思いますが、何とかありませんでしょうか。</p>	<p>このたびは、ご不安の念を抱かせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。また、貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p>現在、当院では、リハビリを必要とする患者さまが増える状況の中、リハビリ職員の増員を図っておりますが、土曜・日曜日・祭日に出勤し、リハビリを実施する体制には、まだ至っておりません。</p> <p>働き方改革が推進される中、連続した休みの間も継続したリハビリが行われることは、機能回復や自宅復帰するためには重要と考えております。そのため、病棟看護師と連携の下、病棟生活において日常生活動作の獲得、または維持向上を目的として病院・病棟内の歩行等の移動を含めた生活（動作）を通じたリハビリを実施することで運動機能等の維持向上を図っております。</p> <p>引き続き、土曜・日曜日・祭日の実施体制の整備及び多職種との連携の強化に努めてまいりますので、何卒、ご理解・ご協力の程よろしくお願いいたします。</p>
<p>2Fの車いすトイレの中に手を洗う液がありません。1年以上前からです。</p>	<p>このたびは、ご不便をおかけし申し訳ございません。</p> <p>ご指摘いただいた手洗い石鹸について、現場を確認したところ設置ができていなかったため、あらためて設置いたしました。</p> <p>今後と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>