

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>急な入院にも関わらず、整形外科の飯田先生、4階西病棟の看護師の皆さま、配膳、清掃スタッフの方、リハビリの先生方の心のこもった対応に感動いたしました。皆さまがそれぞれ完璧なお仕事をなされていたので、私も早く身体を回復させなければと思いました。 退院後は皆さまから頂いたアドバイスを守り、健康を維持していきたいと思ひます。本当にお世話になりました。</p>	<p>40代 男性</p>
<p>私はがんの診断を受け、救急で入院、手術と非常にお世話になりました。市民病院の理念にあるように、地域医療に貢献し、市民の健康を守るという意気込みを目のあたりにしました。入院生活の日常で交替や説明の時には挨拶に来られ、混乱がおきない工夫を十分にされていました。ポータブルトイレは深夜でも綺麗に洗われ不快な思ひを一度もしませんでした。 手術には絶大な自信を示され、そのために十分な準備と検査を用意されました。医療の進歩に日夜努力されていることが実感されます。少子高齢化という困難な時代に、市民病院の皆さまが頑張りつづけられますように願っています。</p>	<p>70代 女性</p>
<p>このたび、こちらの病院に初めて入院しましたが、スタッフの方皆さん優しくもあり、厳しくもあり、面白くもあって、いろいろ助けてもらい、入院生活を送ることができました。また何かの機会でお世話になることがあればよろしくお願ひします。</p>	<p>50代 女性</p>
<p>3月から4月にかけて、6階と5階でお世話になりました。 看護師さん、助手さん、お掃除の方、みなさんがいつもあたたかい笑顔で接していただき、入院生活を乗り越えられました。 本当にありがとうございます。</p>	<p>50代 女性</p>
<p>今朝方、駐車場を職員さんのと間違えて入り込んでしまった。私が困っていると、職員の男性が声をかけていただき、誘導までして下さって自分のパスで私を外へ出してくださいました。山口から来ていて、昨日母の手術だった私は、まだこちらの地理にもなれていなくて、でも大変助かりました。母の手術に関わってくださったスタッフすべての方に感謝はもちろんのことですが、関わってくださる全ての職員さんの印象がますますよくなりました。</p>	<p>50代 ー</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>この声が、声として届くのならば結構だと思います。 守衛窓口のこと、見舞い者に対処する姿勢(態度)が適切でなかったと感じました。 受付の際、申込者が不快に思う程高圧的でした。(柔軟性不足ですよ。)規則を厳格に求められることは理解出来ますが、全般的にその様に運営されているのでしょうか？ 病院の顔である窓口業務です。大変さも十分理解していますが、委託任せはNGです。</p>	<p>このたびは、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。 保安上の観点から面会時には一定のルールを設けておりますが、お伝えする方法に問題があったと考えます。 守衛室の委託業者には指導を行い、来院される方々への接遇向上に努めてまいります。</p>
<p>糖尿病手帳を処方箋と同時に渡さないから、忘れて帰る所でした。40代～50代のスタッフです。慌てて手帳をもらいましたが、スタッフは謝りもしなかった。 本当に忘れるところでした。同時に渡してほしい。</p>	<p>このたびは、謝罪もせずに手帳をお返しし、申し訳ございませんでした。 今後、診察後に診察室でお薬手帳や糖尿病手帳など患者さまからお預かりした物がないか再確認することを周知徹底し、心配している患者さまの気持ちに寄り添った言葉がけができるよう心掛けてまいります。</p>
<p>玄関ドアの開錠について 彦島地区から直行便バスがなくて、駅での乗り継ぎは早すぎる。 せめて、開業医同様8時開錠は不可能でしょうか。 当方腰痛のため、長期間の待機は苦痛です。ご検討願います。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂きありがとうございます。 正面玄関は保安上の観点から、開錠時刻を8時15分としております。バスの便数が少ないとのことで、ご来院のご心労お察しいたします。開錠時刻のご意見は今後の検討課題とさせていただきますが、診療科にてご予約の際に、ご希望の診療時刻をお伝えいただくと可能な範囲で対応いたします。 ご不便をお掛けし恐縮ですが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>5階のお手洗いを和式ではなく洋式にしてほしい。</p>	<p>このたびは、トイレ設備に関してご不便をお掛けし、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました5階に一部和式トイレが残っている件ですが、今後改修工事を実施する際の改善点とさせていただきます。 工事実施までの間、ご不便をお掛けいた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>ドライヤーを新しいものにしてほしい。 髪は傷むし、こげくさい。</p>	<p>このたびは、ご不便をお掛けし、申し訳ございませんでした。 ご指摘いただきました各病棟の古いドライヤーは順次更新していくことといたしました。 今後ともお気付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>生活保護を受けていると、マイナンバーがエラーになるということが、受付で共有されていないようです。 4月、5月と同じようにエラーがでて、時間がかかりました。</p>	<p>このたびは、受付にて、マイナンバーの情報共有ができていなかったためにお待たせをし、申し訳ございませんでした。 現在、当院では生活保護受給者の方のマイナンバーでのオンライン資格確認など、未だシステム対応ができていないものもありますが、今後、順次対応していく予定ですので、それまでは、従来どおり、窓口にて受給者証及び医療券をご提示くださいますよう、よろしくお願いいたします。 患者さまにはご不便をお掛けいたしますが、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>

<p>診療受付時に本年12月2日から健康保険証廃止につき、マイナ保険証を持ってきてくださいとの案内がありました。私は今現在マイナカードを持っていません。 マイナカード保険証の登録がない人には資格確認証が後から自動的に送られてくると聞いています。その情報も患者に示すべきだと思います。</p>	<p>このたびは、マイナ保険証に関する説明が不十分であり、申し訳ございませんでした。 ご承知のとおり、厚生労働省の通達により、当院においても、患者さまへマイナ保険証のご利用を案内しておりますが、カードリーダーの使い方がわからない方もいらっしゃると思いますので、お一人ずつ説明をさせていただいているところです。また、マイナンバーカードをお持ちでない方も、個別に対応させていただきますので、ご遠慮なくお尋ねください。</p>
<p>廊下を看護師や掃除の方が飛び出してきて危ない。 ミラーを付けるべき。</p>	<p>このたびは、患者さまに身の危険を感じさせてしまい、申し訳ございませんでした。 飛び出しや、廊下を走らないなど基本的なことではありますが、通行時の安全確認は十分行うように周知いたしました。 ミラーの設置につきましては、院内の状況を確認し、今後の検討課題とさせていただきます。 今後とも当院をご利用される方が安心してお過ごしいただけるように努めてまいります。</p>
<p>お茶をにごすようなやる気のないリハビリをやめてほしい。</p>	<p>このたびは、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。 今回のご意見を真摯に受け止め、早速、部内全体に指導を行いました。 患者さまが納得できる内容、進め方でのリハビリテーションを行うためには、丁寧かつ十分な説明が必要であることを周知徹底いたしました。 今後、より一層、患者さまの思いに寄り添えるよう努めてまいります。</p>
<p>院外薬局を院内にしていだけないでしょうか。 院外薬局は非常に不便です。</p>	<p>このたびは、院外薬局での処方を受け取りでご不便をお掛けし、申し訳ございません。 厚生労働省の方針で、全国的に大部分の病院が院外処方箋を発行しており、当院も全面院外処方としております。院内薬剤部では一部の注射薬や検査薬など、院外薬局で調剤のできないお薬しかお渡ししておりません。 頂いたお言葉からは、どのようなご不便を感じておられるか判断出来ませんが、例えば待ち時間が長いことが問題であれば、ご自宅の近くの調剤薬局に先にFAXを送って帰宅途中に受け取りをされることで対応できるかと思えます。問題点が別にあるのであれば、またご意見を頂ければ対応を検討させていただきます。 ご理解ご協力のほど、よろしく願いいたします。</p>
<p>市民病院に通院中の患者より 点字ブロックを頼りに帰るが、直近の信号に音がないので、渡る時に不安です。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。 ご指摘の信号機につきましては、山口県警察の管轄となりますので、当局へ当院のご利用者さまから上記のご意見をいただいた旨を連絡したところ、現地確認の上今後検討していくとの回答でした。 今後ともお気付きの点やご要望がございましたら、ご意見賜りますようお願いいたします。</p>

コインロッカーがあると便利です。

このたびは、貴重なご意見を頂きありがとうございます。
ご指摘のとおり現在当院には、患者さま向けのコインロッカーは設置していない状況です。今後ほかの患者さまのご要望や設置スペース等諸々の条件を調査し、設置の可否を検討してまいりたいと思います。