

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>腹痛で何度も来院している者です。 中央採血室の井浪翔太さんの対応がとても良く、不安な時に安心できました。 心遣いも行き届いており、思いやりのある方です。 処置室はみんなが通る所です。忙しくても一人一人に丁寧に対応してくださり、ありがとうございます。 これから頑張ってくださいね。</p>	<p>40代 女性</p>
<p>7月末に右膝の人工関節の手術をし、麻酔がよく効いていたのか、部屋に戻っても2~3時間眠ったままだったそうです。その間右膝に乗っているアイスガードを重いと文句を言ったり、嘔吐したりと手の付けられない患者だったようです。しかし、ドクターやスタッフの皆さまに温かい励ましの言葉、例えば「痛みはどうですか」「大丈夫、大丈夫よ！」「37.3℃あるからもう一度あとから測ってみようね」と言われ、36℃台に下がって安心しました。コロナが院内で発生していた時期だったのでドキドキでした。こちらの気持ちに寄り添って、常に前向きな対応をしてくださったドクター、ナースの皆さまへ心より感謝いたします。</p>	<p>70代 女性</p>
<p>生まれて初めて手術でとても不安でしたが、先生をはじめ皆さまから常にお声をかけていただき、そのおかげで不安が解消され、本日無事に退院することができました。 すばらしい病院であり、この歳になって下関市民であることが嬉しくなりました。 本当にありがとうございました。</p>	<p>50代 男性</p>
<p>坂井先生、いつも大変ありがとうございます。 おかげで眼がなんとか見えて助かります。 みんなに先生のすごさを伝えていきます。</p>	<p>70代 女性</p>
<p>私は内科に通院中の者ですが、糖尿病を患っています。 注射をしていますが、内科の待合室の前や、病院前の調剤薬局では「注射が！」とか「血糖測定器は？」など他の患者のいる前で言われるのが嫌なのですが、看護助手のピンクの上着を着た大原優子さんは、「一式セットのグッズは持って来ましたか？」と聞いてくれて、すごく嬉しかったです。感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>60代 女性</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>いつも駐輪場を利用している者ですが、屋根のあるスペースがいっぱい、そばの歩道スペースに留め置くことが多々あります。他にも何カ所か駐輪場があるのでしょうか？数年後の移転が決まったと聞いており、駐輪場を拡張する予定は難しいと思いますが、何か良い方法がないかお考えいただければ幸いです。</p>	<p>このたびは、当院の駐輪場のことでご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 駐輪場の拡充については、スペースが限られていることから難しい状況ではありますが、駐輪されている自転車を適時整理整頓するなどしてスペースを確保するよう努めてまいります。</p>
<p>病棟・病室が薄暗い。 もう少し明るくできないのでしょうか。 気持ちまで落ちてしまいます。</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。 病棟の照明が少し暗いと感じられ、そのためにお気持ちが落ち込んでしまうとのこと、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。 病室の明るさについては、JIS(日本産業規格)にて、100～200ルクスが適切とされており、これは眩しすぎず患者さまの安静が保たれる照度とされています。従って、少し暗く感じられる方もいらっしゃるかとは思いますが、当院もその基準に則り照明を設置しておりますので、ご理解いただけますと幸いです。 ご入院中の方へは、明るいお気持ちになっていただけるようなスタッフの対応を心がけてまいります。 他にも何かお気づ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>
<p>とても暑いです。 看護師さんにその都度暑いことを伝えて看護師さんはすぐに対応してくれ修理の方が来てくれるのですが、全く涼しくならずとても暑いです。 暑くて眠れず、身体中がかゆいです。手持ちの小型扇風機を持ってきていますが、どうにかしていただけないか。クーラーから風が出ていません。</p>	<p>このたびは、病院内が暑く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。 現在、設備の老朽化により冷房の効きが十分でない部分がございますが、可能な限り快適にお過ごしいただけるよう、空調の調整を行いました。 皆さまに少しでも快適にお過ごしいただけるよう努めてまいりますので、今後も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お願いいたします。</p>
<p>診断書は退院の支払い時に済ませてほしい。 3週間待ったあげくに書類の不備などで2度、3度来院するはめになり、この暑さの中、非常に腹立たしいです。このようでは患者の家族の負担が多くなります。一刻も早く改善してほしいです。</p>	<p>このたびは、書類の申し込み窓口での対応に不備があり、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 ご指摘のありました入院中の書類のお渡しにつきましては、退院確定後に作成いたしますので、通常、退院後2～3週間のお時間をいただいております。 また、ご本人さま以外が書類をお受け取りの際には、委任状が必要となります。今回、お申し込み時に、交付に際しての説明が不十分であったため、何度も足を運んでいただくこととなったのではないかと考えられます。 今後は、お申し込み時に、わかりやすい説明を心がけ、速やかに書類をお渡しできるよう、努めてまいります。</p>

<p>〇〇術後の定期検査で〇〇科を受診。(付添) 下腹部の痛み、太ももから膝にかけての痛みを伝えるも「それは内科あるいは整形外科で診てもらってください」と全く取り合わず。血液検査の結果についても「がんのマーカーに異常ない」とだけ伝えられ、こちらから質問しても「がんのマーカーに異常ない」という答え以外は何も返ってこない。長時間待たされているのに、超適当な診察態度で今後の受診に不安しか覚えぬい。前任の〇〇先生は常にきちんとした説明と受け答えがあったので、〇〇先生にはきちんとした教育が必要です。よろしく願いいたします。こちらは見ているのでよろしく願いいたします。</p>	<p>このたびは、診察中に不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 該当の医師には、院長から患者さまの気持ちに寄り添って診察にあたるよう指導いたしました。</p>
<p>お世話になっております。長い間〇〇科の〇〇先生に診ていただいている者です。先生の対応について申しあげます。 私としては尋ねられたことに答えているつもりが呆れた様なもどかしい様な態度と言葉遣いが返ってくるのがこれまでに何度もありました。 また、医学的には正解なのかもしれませんが、自覚症状に耳を傾けるよりも検査結果を優先されている感が否めません。診察室ではついつい口をつぐみがちになり、受診時は緊張して萎縮してしまいます。治療あるいは現状維持を望んで通院しているはずが、悪化しそうな気さえます。 先生にとっては多数の患者のうちの一人数でしょうが、私にとっては命の一部を預けている担当医です。医師の道を目指したときに、どのような医師像を胸に抱いていたのか聞いてみたい気持ちです。 次回からは心穏やかに受診できることを望んでやみません。</p>	<p>このたびは、診察時に不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。 お答えの難しいご意見もありますが、可能な範囲で回答させていただきます。 「尋ねられたことに呆れた様なもどかしい様な態度と言葉遣い」とのことですが、患者さまにお聞きしたときにこちらの欲しい情報と異なった回答の場合、別の言い方で質問しようと、少し考える間がそのような態度に映るのかもしれない。呆れたように映ったのであれば申し訳ございません。今後も患者さまの意図を汲み取るためのコミュニケーションを心がけてまいります。 自覚症状と検査結果は両方大事でどちらを優先するということはありません。自覚症状がなくても検査結果が悪ければ治療が必要なこともあります。ご説明が足りないということであれば、申し訳ございません。具体的な記載がないので具体的にお答えは難しいですが、ご不明な点はおっしゃっていただければ幸いです。 受診時は緊張される、というのは仕方ないところもあります。患者さまがリラックスして診察を受けられるよう気を付けてまいります。 十分なお答えになっていないかもしれませんが、わかる範囲でできるだけ回答させていただきました。担当医に直接お話するのが難しいときは、お近くのスタッフでもよろしいのでご相談ください。</p>
<p>充電器を設置してほしい。</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。 充電器は携帯電話用の充電器という認識でよろしいでしょうか。現在院内に患者さまが使用可能な充電用の設備はございません。設置に関しては今後の検討課題とさせていただきます。</p>
<p>守衛の若い職員、人にものを教えるときの態度が悪い！年配の職員は時間の書いている場所まで案内してくれた。</p>	<p>このたびは、当院の職員の接遇に関しまして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。 頂いたご意見は担当業者へ伝え、早急に改善を図るよう指導いたしました。このたびのことを踏まえ、該当部署に限らず、職員一同で今後の接遇向上をより一層努めてまいります。</p>