

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
<p>月に3回は採血に来ます。 採血のスタッフさんはたくさんいらっしゃいますが、田中さんという方がとても上手で、針を刺したことさえわからないような注射の仕方です、とても満足しています。</p>	70代	女性
<p>とても良くしてもらい、早期退院できるようになりました。 看護師さん、先生には大変お世話になりました。 ありがとうございました。</p>	50代	男性
<p>いつも先生も看護師さんたちも皆さん親切で優しくて嬉しいです。 通院も入院もどちらも利用していますが、どこに行っても皆優しいです。 皆さんいつもお仕事大変でしょうが、ご自愛ください。 本当にいつもありがとうございます。</p>	20代	女性
<p>業種を問わずスタッフさんの「ありがとう」、「すみません」という感謝の気持ちと労り合いが 感じられる声の掛け合いがとても素敵な病棟です。 ありがとうございます。</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>テレビカードを新札でも使えるようにしてください。</p>	<p>このたびは、テレビカードの購入に際してご不便をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。 病棟のテレビカードの販売機につきましては、12月10日より新札をご使用いただけるようになりました。なお、1階救急センター前の両替機につきましては、新札対応を設置業者に依頼中ですので、新札の両替が必要な場合はスタッフにお声がけください。 ご不便をおかけして大変申し訳ございませんが、ご理解ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>
<p>守衛の態度が横柄。 初対面なのに上からの物言い。 丁寧な言葉を知らないのか。</p>	<p>このたびは、守衛の対応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。 頂いたご意見はすぐに担当業者に伝え、速やかに改善するように指導いたしました。 当院としましても、ご指摘を真摯に受け止め、来院される皆さまに安心して当院をご利用いただけるような接客とサービスに努めてまいります。 今後と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>Wi-Fiが遅い(重い)。ないほうがマシなレベル。 エリアを分けて使用すべき。 利用者が少なくてこれなら、今後もっと酷くなりますよ！</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。 院内Wi-Fiの通信状況についてですが、場所によっては通信可能エリアから外れている可能性がございます。 今後原因を特定するためにも通信状況が悪かった場所や時間など状況をご記載いただくか、同じ事象が発生した場合にお近くのスタッフにお声がけいただけると幸いです。</p>
<p>面会受付の方はもっと丁寧に対応していただきたい。 親切さに欠けている。</p>	<p>このたびは、面会の受付時に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。 頂いたご意見はすぐに担当業者に伝え、速やかに改善するように指導いたしました。 当院としましても、ご指摘を真摯に受け止め、来院される皆さまに安心して当院をご利用いただけるような接客とサービスに努めてまいります。 今後と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>病室の個室が非常に少ない。 現状多くの希望があるにも関わらず。 その原因の割り出しと今後どうすれば個室を増やせるか考えてください。</p>	<p>このたびは、有料個室増室についてご意見をいただき、ありがとうございます。 当院としましても、従前より個室を増室したいと考えていたところですが、しかしながら、本館は築35年以上が経過しており、個室の増室もなかなか難しいのが現状です。 現在、少しでも患者さまのご要望にお応えできるよう、1～2室の増室を検討しているところです。有料個室を増室するにあたり各種届出も必要となりますので、今しばらくお待ちいただけますようお願い申し上げます。</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>薬局の待ち時間が長すぎる。 30分以上は確実に、酷いときは1時間半も狭い待合室で、しかも混雑な環境で待たされる。 待たされるのは病人ばかりで体調悪くなる人もいるのではないかと。早急に改善すべきである。</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かけして申し訳ありませんでした。 ご指摘の薬局はおそらく病院正面玄関前の下関薬剤師会薬局のことだと思われそうですが、当院とは全く別の民間組織になります。 ご指摘内容については伝達をいたしますが、病院前の薬局はどうしても患者さんが集中するため混雑しますので、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事を検討していただければと思います。 ご自宅近くの調剤薬局がわからない場合は、1階のFAXカウンターでご案内できますのでご相談ください。</p>
<p>手術のスタートが3時間遅れた。前の手術が遅れていたのだから仕方ないが、2時間以上何の説明もなく待たされた。 最終的には、男性が一度声をかけてくれて、女性が説明に来られたが、途中何らかの説明が欲しかった。 スタッフは、廊下をすれ違う際もよく挨拶も出来ていて、HCUのスタッフも感じがよかったが、長時間ほっておかれたのは少し残念だった。</p>	<p>このたびは、手術の入室まで長い時間お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。 直前の手術時間の延長による遅れでしたが、十分なお声かけが出来ておらず、患者さまご自身や来院されているご家族の方へ不安な思いをさせていただきました。 今後は、病棟と手術室で連携をとり、入室時間の見通しなどをご本人やご家族に早めにお伝えし、少しでも安心して待機していただけるよう取り組んでまいります。</p>
<p>糖尿病内分泌代謝内科を受診している患者ですが、待合に糖尿病冊子「さかえ」を置いてほしい。 他の病院には置いてあります。色々と糖尿病に関する情報が掲載されていますので、よろしくお願ひいたします。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見を頂戴しありがとうございます。 糖尿病冊子「さかえ」は日本糖尿病協会が発行している月刊誌であり、同協会に入会している方は毎月無料で購読できるものです。 当院内科外来に協会に入会している看護師がおりますので、「さかえ」は内科外来前に一部だけですが置くことが可能です。 来院された際、待ち時間に読んでいただければ幸いです。</p>
<p>病棟の温度が、夜の就寝時には高すぎるように思う。 午前2時を回ると下がって、ようやく眠れる。 なんとか改善できないか。</p>	<p>このたびは、病室内の気温が高すぎるとのことで、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。 院内で快適な療養環境をご提供できるよう常に心掛けておりますが、気温については患者さまによって感じ方が異なるため、暑さや寒さを感じられた際にはお近くのスタッフへお申し付けください。室内の空調を止めるなどご対応させていただきます。 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>

「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>診察終了後、薬をもらうために伺いました。30分後になりますと言われました。預かり札をもらい、45分後に薬を取りに行きましたところ、今から揃えている様で、取りに行ってから12分ほどかかりました。 何のための預かり札ですか。「今揃えています。」と言われ、いささか不愉快になりました。いかななものですかね。意味のない番号札です。こういう状態なのを知っていますか。</p>	<p>このたびは、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 現在、外来患者さまの薬はほとんどが院外処方でお渡ししており、ご指摘の内容も院外薬局（おそらく病院前の下関薬剤師会薬局）のことだと思います。 院外薬局は当院とは全く別の運営組織ですので、ご指摘の内容については、市の薬剤師会の方にご報告をさせていただき、対応を依頼します。 しかしながら、薬の準備には、医師への処方内容の確認、薬の手配、窓口の患者さまの対応など、予想以上に時間がかかることもありますので、ご理解いただけますと幸いです。</p>