

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

ご意見	年齢	性別
外科の大谷先生、看護師の皆さま 母が大変お世話になりました、ありがとうございました。 5年前に手術を受け、通院を続け今年6月無事に卒業させていただきました。 超高齢の母のわがママを優しく聞いてくださり、とても親身になって接していただきましたこと、心よりお礼申しあげます。 本当にありがとうございました。	60代	女性
リハビリテーション部の中川さんですが、丁寧に動きのコツや身体が安定しないときもすぐに対応してくださり、改めて今動きがスムーズなのは中川さんのおかげだと思いました。 大変なお仕事ですが、頑張ってください。 ありがとうございました。	-	-
栄養士・調理師さんに感謝です。 とてもバランスよく、美味しく頂きました。 途中何度か味付け忘れた？と思うこともありましたが、トータルで鑑みてもよかったです。 密かな楽しみでした。ありがとうございました。	-	-
4階東病棟岡看護師 看護師の皆さん優しく丁寧ですが、岡さんは飛び抜けて配慮や行動が的確で気持ちがよい。 始めは厳しくも感じましたが、よく患者のことを観察されていると気づきました。	-	-
坂井尚二先生、いつも大変お世話になっております。 先生のおかげで現在も命があり、本当にありがたいです。 どうかいつまでもお元気でいてください。 心からご多幸を祈っております。	80代	女性
外来受診から退院まで大変お世話になりました。 一人で歩けず不安な中、受付や外来、入院支援センターの皆さまに車いすで移動してもらい、とても助かりました。 初めての入院、手術で不安でしたが、主治医の先生が日々診察、声かけをさせていただいたこと、3階西病棟の看護師の皆さまには日常生活のこと、シャワーの介助、温かい気遣いをしていただき、安心して入院生活が送れました。 手術に関わってくださった皆さまにも感謝しています。 食事面、リハビリ面も支えていただき、回復に向けて頑張れました。 皆さまのご健康とご多幸をお祈り申しあげます。	30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
病院の玄関入り口付近にいる職員は誰ですか。ボランティアの方とは別の方が立っていますけど、何のためにあそこに立っているのですか。市の職員ですか。外部の業者ですか。出入り口のところに突っ立って、ずっとおしゃべりしているだけで。何のためにいらっしゃるのやら。ぼーっと立っているだけならば、出入りの邪魔なので配置しないのでほしい。	このたびは、職員の立ち居振る舞いや私語により、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。ご指摘のあった職員は、当院が業務委託している案内係(コンシェルジュ)で、来院される患者さま・ご家族さまのご案内やサポートを行っております。いただいたご意見は委託業者とも共有し、今一度、業務中の態度や対応について改善を行いました。今後、同様なことがないように十分留意し、患者さまへの配慮を忘れず、日々の業務に努めてまいります。
5階に入院していました。同部屋の人の寝言、いびき、咳で2日間まったく眠れませんでした。入院前のアンケートにいびきをするか記入してもらい、いびきが酷い人は、その人たちで1部屋作ってください。睡眠不足で退院の時のほうが具合が悪くなりました。25回目の入院で今回が特に最悪でした。	このたびは、入院中に大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。事前にいびきがひどいなどの情報がありましたら、部屋の調整を行っておりますが、今回は情報が得られていませんでした。2日間睡眠不足だったということですので、スタッフが訪室した際にその旨をお伝えいただけましたら、可能な限り対応させていただきたいと思います。
〇〇科の看護師とクラークの対応が悪すぎます。受付に誰もいないので、診察室内に事務員が看護師を探しているのに無視。(完全に目が合っているのに無視する。)医者も患者を無視。(こちらも完全に目が合っているのに無視する。)わざと無視をしているとしか思えません。10時頃に到着し、11時頃になっても呼ばれないため看護師に「いつになったら呼ばれますか。」と質問したところ、「あー」と言いながら診察室に消えていった。答えになっていないし、そもそも人として、社会人としての対応ではない。別日の話です。この日は体調が悪く、朝から吐き気と腹痛でトイレに何度も行くような状態でした。待合室になかなか戻ってこないせいか、事務員の方が様子を見に来てくださいました。そこまでは良かったのですが、この事務員の方の第一声が「先生が待っているので早くしてください。」でした。びっくりしました。病院とは患者ファーストであるべきと思っていましたが、いつから医者の都合を最優先する場所になったのでしょうか。体調が良くない方が外来に来ることは誰でも想像がつくと思いますが、ここのスタッフはなかなか待合室に戻ってこない患者の体調を心配しないのですか。それとも〇〇科がそういう方針なのでしょうか。ちなみに私の経験上、お一人で倒れていたら困るので、待合室に姿が見えない場合は必ず体調を伺っておりましたし、他の病院でもそのように指導されています。もし何かあればインシデントになります。その辺はわかっているのでしょうか。これがどれほど重大なことなのかかわからないのであれば、そのような職員を現場に置かないでください。私はこのあと、吐き気を我慢して、無理をしながら診察を受ける羽目になりました。当然具合が悪いことも医師には言えませんでした。(早くしてほしいと急かされたので。)市民病院は何年もお世話になっているのでよく存じ上げておりますが、素晴らしい看護師さんも多くいるのに、大変残念な気持ちになりました。他の基幹病院と比べてもこの点に関してあまりにも対応が酷いです。信用という面でもかなりマイナスです。看護師、クラークの教育をもう一度徹底すべきだと思います。	このたびは、当院職員の対応によりご不快な思いさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さまへの配慮や説明が不足しており、病院に対する不信感を抱かせてしまったことを重く受け止めております。特にご体調が優れない中での声かけにつきましては、患者さまへの配慮に欠ける対応であったと反省しております。今回いただいたご意見を関係部署で共有し、患者さまに寄り添った接遇や適切な声がけについて改めて指導を行ってまいります。患者ファーストの対応を心がけ、安心して受診していただける環境作りに努めてまいります。

「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
提案があります。 済生会病院のように院内にイートインスペースを作ってはいかがでしょうか。 現在コンビニで買ったり持ち込んだ食べ物を救急の前、待合室で食べている人がいます。 感染防止の観点から、望ましくないと思っております。	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。 また、当院施設の関係でご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 ご指摘のとおり、コンビニで購入された飲食物や持ち込まれた飲食物を待合スペース等で召し上がられている状況は、他の利用者への配慮や院内環境の観点から望ましいものではないと認識しております。 しかしながら、施設の構造やスペースの都合上、新たにイートインスペースを設けることが難しい状況です。 いただいたご提案につきましては、今後も引き続き検討事項として参考にさせていただき、ご来院いただく皆さまにとってよりよい環境づくりに努めてまいります。
冷房をもう少し効かせてほしい。 汗がでます。	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。 また、当院施設の関係でご不便をおかけし申し訳ございませんでした。 空調設備につきましては、常に状況を確認しながら最大限の調整を行っておりますが、外気温や建物の構造上の影響もあり、十分な温度調節が行き届かないのが現状です。 引き続き、患者さまが快適に過ごせるよう、環境管理に努めてまいります。
いつもお世話になっております。 6階東病棟に父が入院しており、大変よくしていただいております。 クーラーの効き目が弱いようで、外から来る私にとってはとても暑く感じ、他の患者さまも暑いのではないかと、熱中症が心配です。 ご配慮いただけますと幸いです。	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。 また、当院施設の関係でご不便をおかけしてお詫び申し上げます。 空調設備につきましては、常に状況を確認しながら最大限の調整を行っておりますが、外気温や建物の構造上の影響もあり、十分な温度調節が行き届かないのが現状です。 今回のご意見を頂戴後、6階東病棟につきましては、屋上散水を実施し対策を講じました。 引き続き、患者さまが快適に過ごせるよう、環境管理に努めてまいります。