

「みなさまの声」にお答えいたします。

開封日	ご意見	回答	照会先	分類
11月30日	ご入院患者さんからの声です。 手術後、HCUに入ることになったので、荷物をまとめ大きな荷物（キャリーバック等）は一旦自宅に持ち帰るように看護師から説明を受けた。身内に持って帰ってもらおうことを考えたが、家族も仕事があり再三来院できず、困っていたら他の看護師から「HCUで預かってもらいましょう。相談しますね。」と、さっさと対応してくれた。とても感じが良くホッとした。 こういうベッドの移動に伴う荷物の取り扱いについては、入院前のオリエンテーションで説明して欲しかった。	貴重なご意見をありがとうございます。 ご入院時には、病状の変化等でベッドの移動や盗難等も考慮し、荷物を持たないことに決まっております。 この度のご意見を反映し、HCUでの荷物ロッカーの設置を検討しております。	看護部長	意見要望
11月30日	①床頭台に備付の貴重品棚の鍵に付いているゴムキーホルダーが経年劣化し伸び、手首の小さい私には抜け落ちそうです。 ②デイルームの自動販売機に、ウーロン茶がないと思いますが、欲しいです。 ③部屋入り口の温湿度計は確かでしょうか？湿度値がかなり低いと感じます。50～60%が理想、喉にも良くないと考えますが。 ④日々、看護師方をはじめスタッフのみなさまの細かい対応、ありがとうございます。連携プレーも良く出来るように思います。私も他病院等で通院、入院を経験しております。今日初めて入院しましたが、下関市内でもトップクラスと感じています。	① 貴重なご意見ありがとうございます。ご対応する方向で話を進めております。 ② 個人の趣向でございますので、ご要望をお聞きしますと他の患者さまからのご要望もお応えする必要が生じます。2階にセブンイレブンがございますのでご利用の程お願いいたします。暖房時の湿度コントロールには加湿器等がございますが、レジオネラ菌等の院内感染防止を優先し、設置ができない状況があり難しい問題であります。 濡れタオルを設置する、窓を開け換気する等の対応をしておりますが、喉に症状がございましたら最寄りの看護師にお申し付けください。何卒ご理解いただきますようお願いいたします。 ④お褒めの言葉をありがとうございます。患者さまのお褒めの言葉が、新型コロナウイルス感染対策等の精神的に重圧なスタッフの心を癒してくださいます。今後とも邁進してまいります。	総務企画課長 看護部長	意見要望
11月30日	面会時間は、13:00～20:00と張り紙がされていますが、午前中から「面会者」という札をぶら下げた人をよく見かけます。2人までとあるが、3人ぐらいのグループで見かけます。全国的に第3波と言われている時にいいのでしょうか。他病院は厳しいです。	ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染拡大によるお気持ちを察しております。 午前中の「面会者」には、入院・退院時の付き添い、病状説明で来院、病状が急変されたご家族等が含まれております。病院といたしましては、2名までの面会としておりますが、入院患者さまとご家族の個々の状況がございますので、ご理解の程お願いいたします。 また、12月26日（土）～1月18日（月）までは、市内の新型コロナウイルス感染の状況を鑑み、面会禁止となりますのでご協力の程宜しくお願いいたします。	看護部長	意見要望
12月28日	ずっと思っていますが、診療で待たされるのは我慢できます。しかし、診療で待たされ、会計で30分以上待たされるのはどういう事でしょうか。自動清算機は、一人か二人しか番号が出なく、いつも待たされます。他病院は同じ自動清算機ですが、十人位すぐ呼ばれ、とても効率が良いです。 また、薬をもらう人は、精算が終わらないと処方箋をいただけないのもおかしいですね。カルテを出した時点で処方箋の番号を先にもらって、会計で待っている間に院外で薬をもらう事が出来るのですが・・・どうして、こんなにも要領が悪いのですか？具合が悪くて病院に来ている人ばかりなのに、とにかく会計で待たせすぎです。会計で具合が悪くなりイライラします。もっと要領良く出来るように考えて下さい。他病院が出来ているのに、どうしてこの病院は出来ないのですか、本当に理解に苦しみます。今後このような事がないように改めて欲しいです。	ご意見ありがとうございます。 会計を長くお待たせして、申し訳ありません。このご意見を頂いた後に、会計の待ち時間を実施したところ、ほとんどのケースが5分～10分程度の待ち時間でしたが、診療内容等の問い合わせが必要になった場合や、患者さんの支払いが多い時期・時間などに会計の待ち時間が多くなってしまふことがあります。そのような時は、待ち時間が長くなることをお伝えし、計算を行うスタッフを臨機応変に増員する等の対応を行い、少しでも待ち時間が少なくなるよう努めます。また、計算から処方箋のお渡しまでの流れについては、今後の検討課題とさせていただきます。	医事課長	意見要望
1月18日	母の入院の間は、手厚い看護、お心のこもった介護をして下さり誠に有難うございました。昨今になり心の平静を取り戻し、生前母にお寄せいただきました数々のご厚情が今更のように思い出され、私共親族一同、心より感謝致します。 （中略）母は沢山わがままを言っていたと思います。思い通りにいかず感情的になり、不快な思いをさせてしまった時もあると思います。それでも看護師さんは、私が見ていない所で変わらず名前を呼びながら母に優しく接してくれました。また、変わりゆく母にショックを受け、泣いてしまった私を励まし支えて下さいました。私の心のケアまで完璧なご配慮をいただきました。一日に何度も母に会いに行く父を毎回笑顔で通してくれた事務員さん。いつも親身で丁寧な説明と母を一番に考えて適切な治療をして下さった先生ありがとうございます。治療や告知は本人にも家族にも辛い事が多かったですが、先生の優しい口調と丁寧な説明にいつも安心できました。 母の病状で、これだけ長く一緒に過ごすことができたのは、先生の早急の対応と判断、病棟のみなさまの手厚いご配慮のおかげです。最期を看取ってくれた病棟母と一緒に闘ってくれてありがとう。泣いて笑ってくれてありがとう。大勢の方に助けていただきました。沢山の事を学び成長させていただきました。本当にありがとうございます。応援して下さった、助けて下さった方々、関わって下さった皆さまの幸せを心から願っています。お世話になりました。	大変励みとなる丁寧なお褒めの言葉をいただき、スタッフ一同感謝申し上げますとともに、この度、お母様を亡くされたことにつきましては、心よりお悔やみ申し上げます。病院での闘病生活の中で、私どもの関わりが、少しでもご家族の方々のお役にたつことができ嬉しく思います。私たちはこれからも、一人でも多くの人々の命と向き合い、みなさまに選んでいただける病院を目指してまいります。	看護部長	感謝
2月1日	コロナの自宅待機のため外来予約を変更しなければならなくなったので、電話にて変更を申し入れた際、他の診療科では問題なく変更できたのに「午前中、忙しいので昼からそういう電話をかける。」と強い口調で怒られた。電話交換もこんな決まりがあるなら、昼からと案内して欲しい。以前も言葉尻を捕られて注意されたことがあり不愉快でした。緊急だと思って朝一連絡しているのに上目線で注意されたら、もう連絡したくありません。午前中、忙しいなら電話連絡取れないんですね。分かりました。	この度は大変不快な思いをお掛けいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。ご説明が足りおりませんでした。予約票に記入がありますように、「お電話での予約の変更は午後1時～4時まで」となっており、各診療科での対応を統一いたします。引き続き午前中の予約の変更は、ご遠慮いただきますようお願いいたします。	総務企画課長	苦情

開封日	ご意見	回答	照会先	分類
3月15日	防災センターの担当者の言葉使いが悪く、小言を言われる。気分が悪い。	この度は、ご不快な思いをお掛けしまして誠に申し訳ございません。深くお詫びいたします。防災センター要員には、今後接遇の改善を図るよう厳しく指導いたしました。	総務企画課長	意見要望
3月15日	入院中の患者さんからの声です。 看護師さんが様々なことに対処してくれます。 (中略) テレビカードが無いと言うとすぐに来てくれて対応してくれました。 「人には親切にする事がほどこし」母がいつも言っていました。母もこの病院でお世話になり、この病院が大好きです。車イスでトイレに行ったら「押し上げましょうか。」と言われました。 私は車イスは初めての経験ですが練習したらすごく上手になりました。何事も経験ですね。 看護師さんに本当にありがとうと伝えてください。私は助かりました。	このようなお褒めの言葉をいただき大変嬉しく思っております。 今後もみなさまのお力になれますよう、患者さんやご家族の心に寄り添った看護を行ってまいります。	看護部長	感謝
3月15日	大変皆さん親切で、何を運んでもその場所まで連れて行ってくださるので助かります。食事申し分ありません。不安でしたが、すぐに慣れました。看護師さんには、特別お世話になっております。一人ぼっちで淋しいですが、なんとか書物を見たり、弟には日に3、4度電話して気を紛らせております。一日も早く退院できる日を待ち望んでおります。	感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。これからも、みなさまが安心され、満足していただける医療が提供できるようスタッフ一同取り組んでまいります。なによりも一日も早くご退院できる日を祈っております。	看護部長	感謝
3月22日	2階の診療科の前の待合ソファが汚すぎる。ずっと思っていたがずっと汚れたままでクリーニングはされていますか？	貴重なご意見をありがとうございます。ソファの清掃については、毎日の外来フロアの清掃の一環として清掃しております。 一方で、経年劣化による破損やシミ等の汚れについては、一般的な清掃による除去は困難ですので、今後ソファの更新や特殊な清掃の実施を検討してまいります。	経理課長	意見要望