

当院に対するご意見をいただきありがとうございました。

ご意見に対し、次のような対応を行いました。

なお、ご意見の内容につきましては、いつ、どの部署の職員が、どのような対応をしたのか等具体的なご指摘があれば改善に向けてより効果的な取り組みができるものと考えておりますので、具体的にご記入いただきますようお願いいたします。

(個人が特定されないよう原文を一部修正させていただく場合があります。)

内 容	回 答
<p>夏場は便座のヒーター低い方が気持ちいいと思います。おそうじはどこも行き届いていますね。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。便座のヒーターにつきましては、気候に合わせて調整するようにいたします。</p>
<p>先生、看護師さん、看護補助さんありがとうございました。入院の間笑顔でいられました。 要望ですが、シャワー室の向かって左のドアのところに手すり、ナースコールもあるといいですね。 食事の時本当に静かなので、30分ほどでも「BGM」があると嬉しいです</p>	<p>ご意見ありがとうございます。要望についてですが、3階のシャワー室に簡易式ナースコールを設置いたしました。 また手すりにつきましては、患者さんが安全に使用できるよう、設置に向けて検討致しております。 食事時間のBGMにつきましては、患者様によりBGMを好まない方や、治療上の安静が優先される方もいらっしゃいますので、難しいかと思っております。申し訳ありません。</p>
<p>3階・4階の看護師さん、皆さんやさしく親切にしてください、ありがとうございました。休憩所に、一部新聞がほしいですね。昼ご飯の時等音楽でも流してもらえるといやされるのかなあと思っています。 入院セットについて、コロナで入院の際セットをお願いしました。確かにいろいろ入っていて便利なのは解りますが、10日間ほど入院中パジャマは3回ほど替えたか？歯磨き粉・ティッシュ・ブラシ等も1個あれば充分。使った分だけの金額なら納得しますが、一日の料金とすれば10日間で5,000円弱かかります。私のように国民年金にとって1ヶ月入院するようになると15,000円もの大きな金額になりとても大変です。最近もケガで入院手術の際紙おむつを借りましたが、皮膚が荒れたので自分のパンツに替えるとまだ残っていた分も引いていってしまわれました。金額に入っている日数にもかかわらず引いていけることには納得いきません。 もう少し患者のことを考えてほしいです。今後入院の頻度も多くなります。是非我々の声を聞いてほしいです。 このようなことになった原因の一つに核家族 社会の情勢もあると思っています。元気なとき一所懸命がんばってきた人たちですので、洗濯物くらいはできるだけ取りに来て面会することで患者さんも元気づけられると思います。何とぞご検討のほどお願いします。 人の弱みにつけ込んだぼったくり（悪徳商法）としか思えません。お願いします。</p>	<p>ご意見、ありがとうございます。食事時間のBGMにつきましては、患者様によりBGMを好まない方や、治療上の安静が優先される方もいらっしゃいますので、難しいかと思っております。申し訳ありません。 入院セットについては、ご迷惑をおかけして大変申し訳ありませんでした。入院セットをお申込みの患者さまには、欲しいときにすぐに使えるよう、予備に多く提供させていただいております。おそらく、その予備を下げさせていただいたと考えられます。しかしながら、患者様に何の相談もせずに行ったことはよくありません。今後は、必ず患者様に一言、相談さしあげてから対応できるようにスタッフ一同に指導いたしました。大変申し訳ありませんでした。</p>
<p>前から思っていたが受付の感じが悪い。具合が悪くてきている人だとわかっているのか。 受付は顔でしょう。三国病院の顔がそれでいいのですか。もっと一人一人の心がけが必要だと思います。</p>	<p>不愉快な思いをさせて大変申し訳ございません。指導を徹底致します。</p>

内 容	回 答
<p>①意見書が出たらパネルに貼り意見内容と病院側の回答を院内の方、患者の方が見えるようにする（実行している病院がある） ②職員全員が一から出直し、患者側に立った病院にしてほしい ③救急車が夜、土日が入る数が少ない。担当医がいないという理由が多いが、医師はすべての科を勉強しているはず。一度診て手に負えない場合は他を探せばよい。患者も消防士も不満を抱いている。 ④これらを多少増やせば赤字が少なくなる（薬を増やすだけが能ではない） ⑤看護師さんは患者の苦情を聞く人ではない ⑥報道に載らないように今後は全員の職員が襟を正しよい病院になってほしい。やる気のない人は去るべし。三国病院は市の税金で補っていることを忘れないでほしい</p>	<p>ご意見ありがとうございます。公立病院の果たす役割の重要性を改めて認識し、限られた医師、看護師等の中で、市民の皆様が求める医療を、持続可能な形で提供して参りたいと考えております。</p>
<p>約1週間入院をしました。 大変お世話になりました。主治医の先生はじめ、何人もの看護師さんに関わっていただきましたが、どの方もとても丁寧で感謝でいっぱいです。ちょっとした不安や体の変化の申し出をととてもきめ細やかに対応してくださいました。ありがとうございました。 様々な患者さんがおられ、体力的にも精神的にもハードな職だと思いますが、明るく笑顔で接しておられる姿、本当に素晴らしいと思いました。三国の医療を支えて下さり、感謝申し上げます。 三国在住の患者より</p>	<p>ありがとうございます。患者さまからのお言葉が、私たちの心の支えになっております。 今後も、市立病院として精進してまいりますので、よろしく願いいたします。</p>
<p>女子トイレの水道の水がうまく出ない。すぐ止まる。手がきれいに洗えない</p>	<p>ご意見ありがとうございます。毎日職員が点検し、不具合があれば修理するなどの対応をして参ります。</p>
<p>私は股関節の手術のために入院しました。手術を受ける前に使用したシャワー室は何の問題もなく使用させていただきました。 でも、術後シャワーを浴びるとなると体が思うようにならないのに室内には手すりが一つしかなくナースコールもなくとても恐怖を感じました。足を滑らせてしまったらどうしよう!! シャワー室の中はせめて手すりをもう一つ、脱衣所かシャワー室内にナースコールがあると患者はとても安心だと思いました。 看護師の皆様はとても心あたったかばかりで、辛いときに親切にしてください感謝です!!</p>	<p>不安な思いをさせて大変申し訳ありませんでした。患者さんが安心して使用できるように、脱衣室とシャワー室に手すりを設置できるように検討していきます。 ご意見ありがとうございました。</p>

内 容	回 答
<p>〇〇科の〇〇先生へ 前回までの〇〇先生は診察の際ていねいに患者に説明して下さったのですが、今回変わった先生になってからは検査の結果等の説明は全くありません。それって納得しません。これこれで前回とかわりないこととかかわったことがあったら教えてほしいです。</p>	<p>詳しい状況がわかりませんので、具体的な対応についてお答えできませんが、患者様の診療の説明につきましては、十分な説明ができるよう各医師とも努めているところです。当日の外来患者数や時間帯の状況で、不十分な対応になったかもしれません。今後は、患者様やご家族などが納得できる説明を丁寧に行っていきたいと思えます。</p>
<p>いつまで面会の制限を行うつもりですか？電話予約の規制を緩和してほしいです。 HPに不要不急の面会を控えるとあります。これでは様子を見に行くための面会は行くことができないと思いますかどうでしょう。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。院内での感染拡大防止のため、面会を引き続き制限させていただいております。基礎疾患を持つ患者さんを守るため、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>入院している者ですが、寒くて困ります。体を動かしてリハビリしなくてはならないのにふとんの中から出られません</p>	<p>ご意見ありがとうございます。院内の温度調整につきましては、日々の気候に合わせて調整するようにいたします。</p>
<p>〇〇科の〇〇医師、患者が部屋に入っても「おはようございます」の挨拶もない。こっちが挨拶しても無視。 診察ベッドの上には自分の私物ジャンパーやカバンなど荷物置きにし、こちらが指摘しても言い訳ばかり。一切人の顔も見ないで説明。お大事にの一言もない。 朝一の診察時間も遅い ほんときちんと指導してください。 看護師さんは謝ってくれてとてもいい人でした。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。基本的な態度で接することができず不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ございませんでした。スタッフに周知し、このようなことが起こらないように努めてまいります。</p>
<p>産婦人科待合中、トイレ掃除の方が大声で独り言を言っていた。 周りの人もびっくりするほどの声でした。掃除も1分ほど（ゴミ箱を捨てただけ）で終了していました。 いろいろな事情もある方も診察に来ていると思うので、改善を求めます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。不快な思いをされたことにつきまして、お詫び申し上げます。清掃業者及び職員に対しては、このようなことが今後ないよう改善を求め、来院される皆様が安心して、快適に過ごされるよう対応してまいります。</p>
<p>いつもありがとうございます。毎週、リハビリの送迎をしています。ハートフルパーキングの利用証を申請して使用していますが、ほとんどの日ハートフルパーキングがあいていることがありません。 私どもも車イスに乗ってもらって送り届けないといけなくて、遠くに駐車するのは無理があり困っています。 ハートフルパーキングを利用する方が多く、高齢者社会の中ますます増えていくと思うのです。 玄関前にあるスペースにハートフルパーキングを増やしてほしいです。やむを得ずハートフルパーキング以外に停めて車が通れないこともあります。 ハートフルパーキング利用者の方は皆そう思っていると思います。 どうぞハートフルパーキングを増やしてください。よろしくお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。駐車場につきましては、これまで来院者の皆様にはご迷惑をおかけしております。玄関前にはバス停がありますし、駐車スペースも限られております。どのような形がいいのか駐車位置の確保につきましては、今後とも検討して参りますのでご理解ください。</p>

内 容	回 答
足で開けるごみばこ 転びそうになる 自動でひらくごみばこになりませんか	ご意見ありがとうございます。申し訳ございませんが、手で開けることもできますので、お手数ですがよろしくお願いします。
ハートフル専用パーキングにいつも該当者でない車両が駐車しています。この場合フロントガラス等運転者が見やすい場所に駐車しないよう注意する紙を貼って追い出してほしいです。	ご意見ありがとうございます。ハートフル専用パーキング利用証制度について、適正に利用していただくため、玄関や掲示板等で適正に利用していただくために周知して参ります。
傘立てにカギがかかるようにしてほしいです。数日前に盗まれてしまいました。	申し訳ありませんが、傘立てのカギにつきましては紛失が相次いだため利用を取りやめております。
忙しく、一所懸命救急車の対応をしているのにもかかわらず、その看護師に対して何が気にいらないのか？患者や家族がいるのにもかかわらず、部下の看護師さんを叱りつけていた姿（多分師長さん）が目についた。自分のことではないが、見苦しいと思う。叱られている看護師の方が気の毒です。上司は感情的になってはならないと思う。もう少しうまい注意の仕方をした方がよい。これじゃ見ていてパワハラです。	不愉快な思いをさせて大変申し訳ございません。教育・指導をする立場のものとして、なお一層の接遇を徹底致します。
病棟でピンク色の人同士が大きな声で話をしていてとても耳障りに感じた。話し方もなれなれしく、仕事の雰囲気として悪く感じた。	不愉快な思いをさせて大変申し訳ございません。接遇の面からも指導を徹底致します。
総合受付に看護師がないから相談ができない。間違ってAブロック受付に聞いたが詳しい説明ではなかった。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。総合受付に必ずしも看護師がいるわけではないため、そのようなときは受付の人に、看護師を呼んでもらうこともできますので、お申しつけください。
夜間、救急を利用した時医者とナースの声が大きく話の中身が聞こえていた。内容もよい印象のものではなく患者に関してのことで聞いていて気分がよいものではなかった。別室で話をする、声を小さく話すなど、病院らしい対応をお願いしたい。	不愉快な思いをさせて大変申し訳ございません。接遇の面からも指導を徹底致します。
テレビカードを取り扱っている時間に両替機をテレビがどうするのかを考えてほしい 両替ができないならば無料にするとか考えてほしい	ご意見ありがとうございます。現在のところ両替機を設置する予定はありません。両替等が必要な場合は、ご家族等にご相談いただきますようお願いいたします。