

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

理事長以下、幹部の指導研修が徹底しているので、患者に対する接客態度に好感が持てる。院内の雰囲気がい前にくらべて大変よくなった。入院中の食事も美味しくなった。	80代男性
私は4階東に入院しています。スタッフの皆さんの笑顔、そして優しさに私は嬉しいです。私は市民病院に入院してよかったです。先生、スタッフの皆さん、ありがとう。	60代男性
皆さんの仕事に対する気持ちが一つになり、頑張る心が入院患者によく伝わります。①思いやり、②親切、③やさしさ、嫌な顔もしないし、僕は市民病院に入院してよかったです。これからも最高の病院にしてください。先生、スタッフの皆さん、本当に有難う。	60代男性
整形外科に年1回かかっています。先生や看護師の方が、とても親切で良いと思いました。おしかりの声が多いように思いますが、私はそうは思いません。皆さんとても親切だと思いました。声をかけていただいて、うれしかったです。	

## 「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
いつもクレジットカードで支払っており、再来の時、必ずカード機で受け付けできず、カウンターに行きます。〇〇病院では再来機で受け付け出来ます。どうか機械を通るようにしてください。	従来、受付システムの関係からクレジットカードをご利用いただいた患者さまにつきましては、やむを得ずご面倒をおかけしてまいりました。ご意見をいただき、クレジットカードでお支払いの患者さまについても、再来受付機で受付ができるようシステム改修を実施いたしました。 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。
患者は弱い立場です。嫌な思いをしても、頭を下げて、また見ていただかなければいけません。迷惑かけまいとしても、具合が悪く救急に行くこともあります。ナース様は怖いし、冷たいと感じます。入院時には皆さんとても良くしてくれて、心から感謝しています。でも、外来で来るようになると、受付の対応(だまって用紙を受け取る、引き取るように)や、ナース様の冷たい態度や物言いに傷ついてしまいます。心が折れます。みんな好きで病気になるのではないのです。	この度は看護師、受付職員の対応においてご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 接遇教育には力を入れておりますが、まだまだ不十分であり、いっそう指導を徹底する必要性を痛感しております。 救急センターにおいては、救急救命処置とともに患者さまの不安な気持ちを支援できるように看護教育を行えるように、外来においては、今後も優しい態度、優しい声かけで、患者さまの立場に立った対応ができるよう、指導を続けてまいります。 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。
入院中のものですが、テレビが高すぎます。他の病院に比べ、すごい負担です。業者を変えるなどしてほしいです。	病室内のテレビにつきましては、様々なご意見をいただいておりますので、次回更新時には皆様のご要望に沿えるよう検討してまいりたいと思います。