

「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>6階入院は二度目です。先月は二泊でしたが今回は一週間。 先ずはナース皆様のとでも明るく、しっかりした対応はもとより、心遣い、気配り、即実行して下さった事とても有難く、うれしかったです。 電話(公衆)の脇の、和のおもてなし、カラーの手ぬぐいにもホッと気持ちが安らぎました。 ほんとうに有り難うございました。</p>	70代女性
<p>私はこの度、変形ひざ関節の手術を受けました。その時術後CTを撮影したところ、肺に少し腫瘍がありました。良性でこのままおいておくと悪性になるかもということで、再び肺の手術を受けました。 術後はとても痛くて泣いたり、姉に物をなげたり、看護師さん達をずいぶん困らせましたが、今は先生たち、スタッフの皆さんのおかげでずいぶん元気になり、喜んでます。 ひざの手術のおかげで、肺の腫瘍まで取り除いていただいて本当によかった。ひざの手術がなければ、肺の方もジワジワ悪い方にむいていたと思うと、ぞっと寒気がする思いです。本当にありがとうございます。</p>	60代
<p>私は、4月20日に4階の西病棟に入院しました。4月24日に手術を受けました。 看護師の皆さん、笑顔で接して心配りの治療をしてくれました。感謝です。ありがとうございました。</p>	70代女性
<p>いつもお世話をいただきありがとうございます。私が市民病院に入院して早2ヶ月がようとしています。 1月、3月、4月と大変な手術でしたが、時にはあまりの痛さにくじけそうになり、泣いた日も幾度となくなりましたが、看護師さんのてきぱきとしたお仕事をみて、心からありがとうと感謝でいっぱいです。 看護師さんの姿を見て感動したことを少し書かせていただきます。 ご自分の担当の部屋の方に必ずあいさつに来られ、「今日一日お世話させていただきます。」と明るい声でごあいさつをされます。私もがんばらないといけなと思ったことがたくさんあります。 また、私がお通じが4、5日なくて本当に苦しくて困ったことがありました。1人の看護師さんに助けていただきました。なんとかその苦しみからのがれられた時は、もう涙で感謝でいっぱいでした。 いくらお仕事とはいえ、一生懸命な姿に毎日ありがとうと言わずにいられません。人の命をあずかるお仕事なのに顔には出さず、明るい笑顔と元気を下さる看護師さんにもう一度ありがとうを言わせてください。 もう少し入院になると思いますので、よろしく願い致します。</p>	70代女性
<p>4月17日の総合案内の看護師さん、親切に話を聞いていただいて有り難うございました。 当日は、便秘の件で健康相談室を訪れましたが、ご不在なので改めて総合案内でお聞きした際に丁寧に聞いていただき、その上に貴重な資料を用意していただきました。 お陰さまで体調も良くなりました。本当に有り難うございました。 貴院のご発展を心よりお祈りいたします。</p>	70代

「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>子供が小児病棟に入院中、Oという茶髪看護師に不快な思いをさせられました。 ①まず口調がキツイ！！こちらは病気で心身ともに疲れているのに、Oの態度はすごくストレス！！ ②深夜の検温で保護者を起こすな！！他の看護師は起こさない様にそっと測り出て行きます。 ③夜、詰所でうちの悪口を言っているのが聞こえた！！ 看護師にとにかく批判される筋合いはない！！ 看護師としての品質を疑います！！適応していません！！ 以前にも入院しましたが、毎回Oに腹が立つので思い切って書きました。他の方は皆様良い看護師さんで感謝しています。</p>	<p>この度はご不快な思いをおかけして、大変申し訳ありませんでした。 今後このような対応がないよう、適切な指導を行いました。接遇教育に力を入れ、気持ち良く入院生活を送っていただける看護を心がけて参ります。 貴重なご意見を頂き、有り難うございました。</p>
<p>お世話になっています。よくしていただいておりますが、どうしても気になることがあります。 看護師の方の患者に対しての言葉遣いです。「～するよ。」「～やけえね。」 親しみがあるのとは違うと思います。どうも気になります。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございます。ご指摘のとおりだと思います。看護師の言葉遣いや対応について指導していますが、更に接遇教育を徹底していきたいと思っております。</p>

<p>7月下旬から4週間、4西病棟でお世話になりました。快適な入院生活が送れましたこと、お礼申し上げます。ただ1つ理不尽に思うことがございます。入院前にも薬剤師と内服薬の件など話をし、情報も渡っているはずですし、入院当日も内服を一旦全部お預けし、残薬のチェックまでありました。</p> <p>しかし、私が内服しています心療内科の薬を取り扱っていないし、同効薬もない...と言ってこられたのが無くなる2日前。</p> <p>私にはどうすることもできません。</p> <p>その内、パニック発作が起き慌てて動いてくださいましたが、「診療報酬の関係で、他院の薬は出せない」「ドクターの紹介状を持って、取りに行ってくれ」との返事。思わず「私がですか？」と2度聞きました。当時、血圧150/100でフラフラ、やっと片松葉杖になったばかりの患者に「家族か本人が取りに行ってくれ」とはどういうことでしょうか？</p> <p>たまたま私はなんとか自分で取りに行けましたが、家族も都合がつかない、まだ動くことすらできない患者はどうなるのですか？</p> <p>外出の際の交通費も勿論こちら持ちですし、外出中に起きた転倒や事故などにはどうやって責任を取ってくださるのでしょうか？</p> <p>何より残薬チェックをされた時点で同効薬の在庫有無まで調べないものなのでしょうか？</p> <p>今回は何事もなく無事に帰院することができましたが、今年の4月にも同じような投書をされている様です。私の様な疾患を持つものにとっては、「薬がない」というだけで体調を崩す場合が多くあります。(例え、気持ちの問題としても...)</p> <p>これが「市民」病院なののでしょうか？どうしても納得できず、ペンを取りました。乱雑乱文、失礼致しました。</p>	<p>この度はご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。入院時に残薬をチェックした時点で、当院には全く同じ内服薬がないことをお伝えし、ご家族の協力をお願いするべきでした。薬剤師との情報交換をより密にし、今後はこのようなことがないように努力して参ります。</p>
<p>入院するってことは具合が悪いからであって、入院したその日から夜中に2人も騒いで寝ることができない部屋に2晩も入れていいものなのでしょうか？</p> <p>看護師さん達も知っていて、「申し訳ない、部屋がないから」と言われました。</p> <p>夜、具合が悪いのに寝かせてもらえないってどう思われますか？点滴を抜いても家に帰りたいです。</p>	<p>入院時から辛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様の状態により部屋を調整しています。今後、このようなことがないように配慮していきたいと思っております。ご意見有り難うございました。</p>
<p>忙しいのは分かるが、心を忘れないでください。高齢者などに声かけ、配慮が全くない病院です。倒れている方がいても、知らぬ顔で終わらせそうで殺伐しすぎています。</p> <p>関門医療センターの医療スタッフを見習ってください。市民のためにも改善してください。どうかお願いします。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございます。看護師にとって優しさは一番大切なことであり、患者様への声掛けや配慮がなくてはなりません。今回のご意見を真摯に受け止め、改善していきたいと思っております。</p>
<p>ポットにお茶などが入れられていない。もっと入院している人の身になってください。家族がいない人は困ります。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございます。毎食の食事にはお茶を付けておりますが、足りない時は看護師に言って頂くと、持って行きます。遠慮なく声を掛けてください。</p>
<p>患者の情報が共有されてない！！??</p> <p>外科を受診していますが、他の科にて体重・身長を測定したにも関わらず、外科等で再度測定。入院時、複数の看護師さんより同じ事を何回も聞かれた。本当に自分のことも把握しているのか不安になる。</p>	<p>このたびは貴重なご意見を頂きまして有り難うございました。当院は電子カルテを導入しております。電子カルテを活用して、患者さまの情報共有をすべきところ、不安な思いをさせてしまいました。本当に申し訳ありませんでした。今後は患者さまに安心して頂けるように、病院全体で患者さまの情報共有に努めて参ります。</p>

<p>内科にかかりましたが、何人かの対応がすごくつめたく感じました。具合が悪いのが、もっと悪くなりました。対応の仕方に気がつけたほうが良いと思いますよ！</p>	<p>このたびは、看護師の対応におき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。 接遇に関しての教育には力を入れておりますが、徹底できずご不快な思いをさせてしまいました。内科外来では頂きましたご意見をしっかり受け止め、患者さまに対する気配り・心配りを忘れない看護師となるよう各々努力が必要であると指導致しました。今後も外来看護師として優しい態度、優しい声かけで対応が出来るよう、指導を続けて参ります。</p>
<p>小児科病棟の看護師の方は、無愛想な人が多い。暇そうなのだと思います。よくしてくれる人も中にはいましたが・・・。</p>	<p>ご不快な思いをされましたこととお詫びいたします。 患者様に気持ちよく入院していただけるよう、接遇教育に力を入れていきたいと思っております。優しい病棟になるよう、言葉遣いや態度を改善していきます。 この度は、貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>心ない看護師さん。どうぞ患者の気持ちに立って考えてみて頂けないでしょうか。 ひどい言葉にこの様な紙でしか言えません。一言一言何気ないのでしょうか、私には大変辛い思いでした。 まして、その看護師は助産師と聞きびっくりします。今は産科勤務とのこと。 外来の先生には良くして頂けましたが、入院生活中は看護していただく大半はナースの皆様なので、宜しくお願いします。 出産する方がなお少なくなると思います。</p>	<p>大変辛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。看護師は、患者様の立場になって考え、優しさを持って仕事をしないとけません。看護師へは指導致しました。 ご意見有り難うございました。</p>
<p>朝7時30分の受付後、内科1～4の待ち合い(廊下)で、静かなところに内科診察室内から看護師たちの世間話・・・。大きな声、笑い声・・・。 その内容もよく聞こえてきます。その時間帯は、勤務時間でしょうか？勤務時間外でも、すでに患者たちが早朝より来院して診察を待っているのですから、意識されるべきだと思います。 以前も同様の気付きを書きました。改善されていない現状、市民病院としての質、モラルが低く感じます。是非、周知徹底され、“患者への心配り”を・・・。</p>	<p>このたびは待合室におきまして、大変に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。以前もご意見を頂きましたのに徹底しておらず反省しております。 診察前とはいえ大きな声での雑談・笑い声は本当に不適切でした。再度、患者さまが静かに待たれていることを常に意識して外来準備を整えていくように指導致しました。今後も患者さまに対する気配り・心配りを忘れないよう、全スタッフの接遇教育に努めて参ります。</p>
<p>お世話になりました。看護師さん、皆さん明るく過ごせました。 私は頭を手術したので、中村先生に言う「洗ってもらいなさい」と言われましたが、看護師さんは「自分で洗って」と。 頭なので怖かったです。</p>	<p>不安なお気持ちにさせ、申し訳ありませんでした。ご自分でしてもらうことも必要な時もありますが、初めての時は言葉や手を添えるなどの細かい心遣いが必要だったと思います。 今後、心配りができるよう心がけて参ります。ご意見有り難うございました。</p>
<p>車椅子に乗せられている患者さんの寝まきの裾が乱れていて、オムツなどが丸見え状態でも平気で大勢の人の前を運転されるのをよく見かけます。 もう少し患者さん本人の人権や、見せられている側も決して良いものではありません。 掛け物をするなどして、気配りしてください。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございました。ご指摘のとおり、配慮が足りないことを恥ずかしく思います。院内全体に伝達し、今後このようなことがないように指導致しました。</p>
<p>いろんな病棟の詰所の前や廊下に物がたくさん出ている、見苦しいと思います。6階と5階に知人が入院していたので、見舞いに行き行って感じました。 他の病院にも時々見舞いに行きますが、ここは雑然としています。 きびしく教育されていないのではないかと思います。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございました。ご指摘いただいたことは、厳しく指導して参ります。 5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)に努めたいと思います。</p>

<p>入院中に看護師に、医師による経過報告を促すと「今日言われても、医師は外来や手術があるから…」と目の上から言われ、都合の良い日時を尋ねたのに…。この看護師はとても大柄であると思う。</p>	<p>この度はご意見を頂き有り難うございました。患者様はただ、主治医の都合が良い日を聞きたかったということが良くわかりました。それなのに看護師の態度や、言動はあまりにも失礼であったこと、深くお詫び申し上げます。申し訳ございません。今後も接遇に取り組み、患者様に感じの良い対応ができるように教育、指導をしてまいります。今後も貴重なご意見をお寄せくださいますよう、よろしくお願い致します。</p>
<p>予約時間があってない様なもの。 AM11:00の予約時間に合わせ10分前に到着、受診は14:00前。以前にも9時予約だけど、早い者勝ちという主旨を伝えられたこともあったので、8時には到着したものの、その時も受診したのは10:30頃だった。</p>	<p>このたびは、予約されていたにも関わらず長い間お待たせ致しまして申し訳ございませんでした。 予約に関しては、患者さまの診察にかかる時間が違い、病状によっては診察にもかなりの時間を要す場合があります。また診察中に病棟や外来の急患などにも対応しているため、予約通りに診察できていないのが現状です。 今後も全診療科において、ご予約通りに診察出来る検討を続け、待ち時間短縮に努めてまいります。診察の順番につきましては、予測できる待ち時間や、呼び出しの順番につきまして、できる限りお知らせしていくように努力して参ります。患者様にも遠慮なくお尋ねいただけますようにご協力お願いいたします。</p>
<p>待ち時間が長く不安になることが多い。受付順に番号を振って、目安の待ち時間がわかるようにしてはどうでしょうか。</p>	<p>このたびは長い間お待たせ致しまして、申し訳ございませんでした。 患者さまの目安の待ち時間がわかるようにと事務とも電光掲示板などの検討は致しましたが、システム上できないとの事です。このため診察の順番や待ち時間などにつきましては、全外来において予測できる待ち時間や、呼び出しの順番をその都度説明させて頂くようにしております。 今後もできる限り目安の待ち時間をお知らせできるよう努力して参ります。患者様にも遠慮なくお尋ねしていただくようにご協力お願いいたします。</p>
<p>看護師さんの何気ない言葉や行動がどんなに患者の心を傷つけるかという事、患者の身になって考えて欲しいと思います。 私は入院間もない頃、看護師さんに言われた一言で悔しい思いをし、帰れるものならすぐにでも退院したいと思いました。 看護師さんの顔色を見て過ごす日々は嫌な思いがしました。</p>	<p>看護師の言動でとても辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。入院され、辛くきつい思いをされている患者様に寄り添って看護することが私たちの仕事です。 今後、このような思いをさせることがないよう指導して参ります。ご意見有り難うございました。</p>
<p>病室のカーテンは患者にとって見られたくないから閉めているのに、看護師さんの多くは開けたままにし、身体の不自由な患者にとってその度に閉めなくてはならない事が苦痛でたまりませんでした。(特に廊下側) こんな事くらいわかりそうな事だと思うのですが…。</p>	<p>看護師の配慮が足りず苦痛を与えてしまい、申し訳ありませんでした。ご指摘のように、特に廊下側の患者様については、廊下から見えないように配慮しないとイケません。 患者様のプライバシーが保護・尊重されるよう指導して参ります。ご意見有り難うございました。</p>
<p>6階病棟の〇〇という看護師の態度に腹が立ちました。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。看護師には、注意いたしました。 今後、このようなことがないよう接遇を指導して参ります。</p>
<p>家族の付き添いで来ますが、院内の連絡がきちんと取れてなく、どこに行っても待たされる事ばかりで、その旨を伝えると看護師の態度は悪い感じです。</p>	<p>連絡の不十分さと看護師の態度で不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。連絡の徹底とお待たせする時には、きちんと説明を行うよう指導して参ります。 また、接遇についても指導して参ります。ご意見有り難うございました。</p>

<p>血圧の測る紙が朝、時々ない。前日終わったときに入れてください。</p>	<p>このたびはご意見を頂きまして有り難うございました。内科の前の血圧計は診察終了時には電源を落とし、診療開始前には記録紙があることを確認して電源を入れるようにしておりますが、徹底しておらずご迷惑をお掛け致しました。今後は徹底するように統一して参ります。</p>
<p>なぜ病院関係者は留守電を残さないのでしょうか。何度も着信が残っていて、用があるのはわかりますが、どの誰かわからないまま、かけ直しても長く待たされ、意味がわかりません。これは病院の常識なのですか？</p>	<p>複数回の着信や電話で長らくお待たせするなど、重ね重ね不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後は、要件があるときは着信だけでなくメッセージを残すこと、電話中にお待たせするようであればかけ直すなどを徹底して参りたいと思います。</p>
<p>内科で予約変更のTELを入れた際、対応がとても“雑”であった。電話の受け方などの研修が必要と感じる。丁寧な言葉遣い、相手の気持ちを察する力をしっかりと身につけて、資質向上を願う。</p>	<p>このたびはご意見を頂きまして有り難うございました。外来として接遇教育には力を入れておりますが、徹底できずご不快な思いをさせてしまいました。特に電話対応は患者さまのお顔が見えないため、より丁寧な対応が必要だと教育して参りましたが本当に申し訳ございませんでした。今一度、優しい対応、優しい声掛けでの電話対応が出来るよう指導・実践し、資質向上を目指して参ります。</p>
<p>入院している母の面会に来て気になっていることがあります。入院中の同室の方が携帯電話を使って、ベッドの上で長々と話をされているのを再三見かけます。1人の方ではありません。使っていけないことをご存知ないのかもしれませんが。看護師の方々はお気付きではないのでしょうか。入院時に説明なさってはとうですか？</p>	<p>大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。現在、携帯電話の使用についてはマナーモードにして使用可能区域を守るようになっております。マナー上、病室での使用は控えていただいております。しかし、ベッドから動くことのできない方もおられますので、その場合、短時間に用件だけお話していただく事しております。病棟看護師も、入院時の説明や、入院後、適正に携帯電話が使用されているか確認し、マナー違反の時は指導するように注意致します。</p>
<p>看護師さん(女性の若い人)に「オンブズ...をしていますか？」と聞かれましたが、10種類程度の薬を飲んでいる者には薬の名前まで覚えておりませんので具体的に「吸入する薬でこの様にして吸入するもの...」と言ってもらえれば、わかりやすいです。</p>	<p>患者様への配慮が欠けており申し訳ございませんでした。今後は、患者様の状況を考え、わかりやすい説明ができるように指導して参ります。</p>
<p>昨年入院した時、書類を持参された高卒くらいの若い女性の方が「家族が来たら、これを渡しといて」とテーブル上に置いて出て行かれた。患者に対する態度がぞんざいではないでしょうか。ちゃんと躰しておかれましてはとうですか？</p>	<p>患者様に対する言葉遣いや態度に、大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。注意をするとともに、研修などを通して、接遇の徹底に努めて参ります。</p>
<p>3階の給湯室は倉庫ですか？お湯を取りに行くときに困ります。整理整頓ってどうなってるんですか？</p>	<p>この度は、給湯室にお湯を取りに行かれたのに倉庫化しており、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。現実倉庫が狭く、あのような収納をしており、また整理整頓も出来ておりませんでした。ご指摘ありがとうございます。今後は、整理整頓に努め、お湯をとりやすいようにしておきます。将来的には配茶機等の利用にさせて頂きたいと考えております。本当に貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>入院しおりの病室設備のカーテンの開閉について(昼間の時間帯) 窓側ベッド利用者の仕切りカーテンは“説明書”通りの指導をお願いしたい。 ※処置・排尿排便・着替え時以外、特別な理由なき時は開けてほしい。どの室にも同様、ご指導の程よろしく。看護師、その他関係者へ。</p>	<p>ご意見有り難うございました。入院患者さまの生活の場となるベッドの周辺は、どうしてもカーテンを閉めてしまいがちです。病室は共同での利用となりますので、必要時以外はカーテンを開けていただきますよう、職員も一層気をつけて声かけをしていきたいと思っております。</p>

<p>看護師さんは、どういう気持ちで患者さんに接していらっしゃるのでしょうか？ まず“笑顔”ではないでしょうか？“笑顔”をお願い致します。</p>	<p>貴重なご意見有り難うございます。おっしゃる通り、私たちの仕事はどんな時も優しい心と笑顔を忘れずに、患者さまと接することが大切だと考えております。 今後も指導をしていきたいと思っております。</p>
<p>検査終了後の待機時間の長さは何とか解決して欲しい。 対策として、店舗でもある様に「貴方は何番目ですよ」とか、「あと何人ですよ」と知らせて頂けるだけでも安心いたします。 出来るだけ目に見えて分かる様にして欲しい。</p>	<p>このたびはご意見を頂きまして有り難うございました。 当院では、目に見てわかる電光掲示板などの対応について、検討致しましたがシステム上できません。そのため、診察の順番や待ち時間などにつきましては、その都度説明するように努めておりますが、お声かけができておらず申し訳ございませんでした。 今後も予測できる待ち時間や、呼び出しの順番につきましては、できる限りお知らせし、患者さまに安心して頂けるように努力して参ります。患者さまにおきましても、遠慮なくお尋ねいただけますようご協力お願いいたします。</p>
<p>産婦人科の内診台の上にかかっている“しきり”のカーテンが不潔でとても気になる。毎日交換しているのでしょうか？ 直接肌にさわるものなので、患者1人ひとりバスタオルなどにし、交換すべきだと思います。ここは病院なのでですから…。 そもそも、しきりのカーテン自体不必要なものだと思います。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけしまして申し訳ありません。 産婦人科の内診台のカーテンの交換についてですが、現在使用しているカーテンは耐熱性の厚めの材質を使用（透けないように）していることもあり、品質面での過度の洗濯には適していないことから、現状では年2回の交換対応とさせていただきます。 また、カーテン自体不必要なのでは。とのご意見に関してですが、内診台のカーテン設置は、当科にお越しいただく多くの患者様の様々なお気持ちなどを考慮して設置させていただいているもので、これを必要とされる患者様が数多くおられること等から、カーテン自体を取り外すことは現状では難しいと判断しております。 衛生面における貴重なご指摘に対しては、何らかの工夫ができないか検討してみたいと考えております。 なお、ご希望の患者様には、カーテンを使用せずバスタオルをお貸しする等の対応も行っておりますので、その際は事前に産婦人科の看護師へお伝えいただければと思っております。</p>
<p>外来患者の呼出放送の音声が入り難い。ガサガサ、ガーガー音。マイク、スピーカー、アンプのどれかが悪いと思われる。</p>	<p>この度は貴重なご意見、ありがとうございます。ご指摘いただいた呼出放送につきましては、開院当初からの設備となっており、聞き苦しいところがあり申し訳ございません。 設備を点検し、改善していきたいと思っておりますのでよろしく願いいたします。</p>
<p>看護師さんの仕事が忙しいのは理解できますが、治療の難しい患者、家族の心情を考えて発言して頂きたい。 ナースステーションに近い病室にいる者は、職員間の会話がよく聞こえます。会話の中に名前が出ると良い気持ちがありません。</p>	<p>この度は患者さま、家族の方に不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。ご家族の心情にまで配慮が足りませんでしたことにお詫びいたします。今後はナースステーション内といえ、スタッフ同士の会話にも配慮できるように指導していきたいと思っております。</p>
<p>2月26日木曜日、2時過ぎに食堂に行き、注文する女性と厨房の男性とが喧嘩していました。お客さんのいる前で私達は美味しく食べたいのに、本当に見苦しい。反省してほしい。</p>	<p>この度はご不快な思いをお掛けし、申し訳ありません。店側に患者様への対応について、十分注意するとともに誠実に対応し営業するよう申し入れましたので、今後ともご利用いただければと思います。</p>
<p>市立なのに、立地条件も良くないのに、駐車料金を取りますか？せめて外来は無料、面会は2時間無料ぐらいにしてください。</p>	<p>駐車料金につきましては、周辺環境との均衡及び維持管理経費のために応分のご負担をいただいているところではあります。また、外来受診者、付き添いのご家族の方などにつきましては、駐車料金の割引を行っておりますので、病院職員までお問い合わせください。</p>

<p>駐車場使いにくい。駐車区画が狭いし、屋上に変なところに外灯をつけてジャマ！！市立らしい無計画な建設の結果。</p>	<p>駐車場区画につきましては、立地や駐車区画確保を考慮した結果、現行の駐車場となっておりますので、ご理解の程よろしく願います。</p>
<p>転院前の病院で「国の特定疾患に指定されてますか？」と聞いたのにされていないとの事。初めて聞く病名にオロオロし、入院費のことで頭がパニック。 限度額認定はしてありますが、もう少し早く特定疾患の事がわかれば手続きできたのに、どこかに特定疾患の一覧表みたいなのは貼り出されていますか？ 私も目が悪く、見逃したのかもしれない。あれば、ごめんなさい。 担当医は特定疾患の手続きが出来るとか口にしてはいけないのですか？頭の悪い私は、知らないままでいたかもしれません。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 お問合せの件についてですが、当院では、特定疾患の病状説明については、国の基準により医師からご説明をさせて頂いておりますが、手続きにあたり、患者様にとってわかりにくいものであったことが原因と思われる。 今後は、院内の掲示を含め、患者様に十分わかりやすい説明に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしく願います。</p>
<p>・電話対応について 感じの良い方と悪い方がいて、感じの悪い方が極端に悪い。どうしてそんなに差があるのか？ ・スタッフさんと話をしている時に「うん」とか「～なんよ」と友人のように話すのをどうにかできないか。こちらは敬語で話しています。 ・子供の入院に際して 付き添い入院(男親でも付き添い入院ができるのか、車は停めておけるのか...など)であらかじめ情報が欲しいのだから、そのようなプリントはないのか。 兄弟がいると入院しない子のお守りなど計画を立てたいが、いちいち電話で聞くのは面倒。しかもブスッと話す方が電話に出ると聞きたくもなくなる。</p>	<p>ご不快な思いをさせ、申し訳ありません。 ご指摘されました電話対応をはじめ言葉使いに関して病棟で話し合いを行いました。今後、不快な思いをされないように接遇について学んでいきたいと思っております。 また、小児入院に関する付き添いにつきましては、情報提供できる資料を作成しております。 御指摘有り難うございました。</p>
<p>家族が手術をした後、年配の看護師さんの態度が悪くて気分を害した。 せめて、手術の後くらいは労があってもいいのでは・・・と思いました。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 手術で長い時間お待たせした後なのに、言葉かけが足りなかったと反省しております。今後は、手術後はもちろんのこと、面会に来院された時でも配慮のある態度・声掛けができるよう職員教育を行っていきたくと思っております。 貴重なご意見、ありがとうございました。</p>
<p>内科受付で問診票を出したら、「今日は〇〇で来たんですか？」と冷たく言われました。 医療もサービス業だし、病気で来院した患者に対して冷たくあしらわれるのはとても傷つきます。多忙だと思うので、愛想良くしてほしいとは思いますが冷たくあしらうのはやめて欲しいです。</p>	<p>この度は、看護師の対応におきまし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。 接遇に関しての教育には力を入れておりますが、徹底できずご不快な思いをさせてしまいました。今後も患者さまに笑顔と温かい言葉で対応できるよう、接遇の向上を目指して指導を続けて参ります。</p>
<p>入院患者への看護師の対応が非常に気になります。面会に来た者が“えっ”と思うぐらいですから、日頃はどんな感じなのか心配です。ただ、それを言えば患者が不利益になる可能性があると言えます。 何度か利用しましたが、今回は最悪です。「看護」とは何なのかを疑います。患者は精神的にも病んでいるので、それを十分理解した看護が行われるのは当たり前だと普通は考えています。機会でも出来る看護なら人ははいりません。 4階東に初めての入院でしたが、とても驚きました。特にベテラン看護師にがつくりしました。一部の人だけだと思いますが、看護本来の姿に戻って欲しいものです。また、この一言で患者に不利益にならないことを祈っています。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 特にベテラン看護師の態度が馴れ合いになってしまったのかもしれない。態度や言葉遣いも含め、心のこもった看護が提供できるよう指導していきます。 ご意見ありがとうございました。今後もお気付きのことは何でもお声かけ下さい。</p>

<p>ガン治療で食欲不振だと、食べたくても口に出来ず、作って頂いた物を沢山残すことにストレスを感じたりします。ホテルにバイキングがありますが、自分の食べたい物を食べる量ほど自分で選ぶことができたら無駄がないし、作って下さる方にも失礼にならないと思いますが・・・。</p>	<p>この度は、このように私たち食事を作る側にもご配慮いただき、ありがとうございます。 患者さまに食事でストレスを与えていることは私たち栄養管理部にとって、とても残念なことです。 病院は患者さまの栄養を管理するため計画的な献立に基づき調理することとなっております。そのため、ホテルのバイキングのようにはいきませんが、食欲不振のときにでもなにか食べられるものがあればその希望に近づけるようなお食事を御用意したいと思っております。 その際には病棟ごとに配置しております栄養士に食事内容や量のことなどお気軽にお声をおかけくださいますようお願いいたします。</p>
<p>信じられませんが、女性用のトイレで自分が使用した物を流さないで出て来る方がいらっしゃる様で、病人だと食欲が無いのにこんな場面にあとうんざりです。良い大人がマナーを保って欲しいです。</p>	<p>このたびはご不快な思いをされたと思います。 当院としましては、トイレを使用して流すことは、マナーの部分ですので守っていただきたいと思っております。 今後も何かお気づきの点がございましたらご意見を賜りますようお願いいたします。</p>
<p>今日は5階西病棟の奥の硝子張りの所にブラインドを取り付けてもらえないでしょうか。夕方になると西日が床に反射して車椅子に乗っているので、眩しくて目がくらくらしますので出来ればお願いします。</p>	<p>このたびはご不便をお掛けし、誠に申し訳ありません。 ご指摘がありました床の反射につきまして、ブラインド等により日照対策の対応を行いたいと思っておりますのでよろしく願いいたします。</p>
<p>1階の受付、会計、事務の女性に愛想が全く無い。気分悪い。</p>	<p>この度は、職員の対応にて不快な思いをされたことを深くお詫びいたします。 職員の接客向上につきましては、常日頃より病院全体で研修を行っておりますが、まだまだ指導・努力不足であります。 今後も継続して指導・研修を行い、病院の顔として、患者様の立場に立った対応がとれるよう改善に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>ただでさえ夜寝れないのに、隣の人がイビキをかいていて寝れない。しょうがないこととは思いますが・・・。次の日の朝がだるくなる。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。 大部屋の場合、同室患者さんのイビキや、咳、話し声など、苦情をいただくことが多くあります。個室を希望される方もおられるのですが、数が限られているため全てに対応できていないのが現状です。 病気によって、イビキがひどい方など予想ができる場合は、事前にお部屋を検討することができるのですが、イビキはなかなか自覚の無い方も多いため、空き病床が無い場合などは対応が難しいこともあります。 しかし、できる限りの対応をしたいと考えていますので、お困りのときは、そっと看護師に声をかけていただくと助かります。夜間の巡視だけでは、気づかない事もありますのでよろしく願い致します。</p>
<p>ポストが有るにも関わらず所在標示がない。どこかにあるのでしょうか？さがしてみましたが見つかりませんでした。</p>	<p>このたびはご不便をお掛けし、誠に申し訳ありません。 郵便ポストにつきましては、新棟建設工事に伴い一時的に撤去しており、現在はローソン内に1ヶ所郵便ポストが設置してあります。 お困りの際は、気軽に病院職員にお問い合わせいただければと思います。</p>
<p>⑦院外処方せんの受付の方の愛さうのない態度でいつも座ってますが、もう少し患者さんの気持ちになり、接し方を考えられた方がよいかと思えます。毎回とても不愉快です。</p>	<p>貴重な御意見ありがとうございました。ご指摘の内容をFAXカウンター管轄の下関市薬剤師会へ報告いたします。</p>

<p>院内のコンビニにUFOがあったので、食べさせてください。</p>	<p>この度は貴重なご意見ありがとうございます。 病院食は治療食でもあり、治療食を召し上がっている患者様には病院食以外の食べ物の摂取を制限させていただいております。またインスタント食品は、病院食と比べて塩分・脂質を多く含んでおりますので、治療のためにも病院食を召し上がっていただけたらと思います。 このように食事に対してのご要望がありましたら、各病棟を回っております担当栄養士にご相談ください。</p>
<p>①談話室のテレビにBS1を取り付けてください。ぜひともお願いします。 ②個室のTVの利用料金がとても高い。半額にしてください。そして画像の写りが不鮮明です。 ③囲碁の石が全然不足して使えません。(オモチャ屋では1,000～2,000円で売ってます。)</p>	<p>ご指摘のありました件につきましてご回答いたします。 ①病棟ダイルールのテレビにつきましては、現在BS放送は完備されておりません。今後、視聴可能となるよう設備改修を含め検討していきたいと思っております。 ②院内のテレビ及び冷蔵庫については、レンタル業者が金額を設定しているため、現状では当院が金額を自由に変更することはできませんが、今後、より条件のよい業者との契約などにより、皆様が利用しやすい料金設定となるよう検討してまいりたいと思っております。 ③囲碁につきましては、現場を確認し、囲碁セットを設置いたしましたのでご利用ください。</p>
<p>大変お世話になりました。453号室の個室を利用させていただきました。 トイレの手すりの設置をご再考下さい。今ついている分では、すわる時遠すぎて股関節手術した者にはつらかったです。便器の両側にほしいと思いました。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。 ご指摘いただいた手すりにつきましては、設置する方向で検討してまいりたいと思っております。</p>
<p>大変お世話になりました。お風呂を一日おきに使用させていただきました。うれしかったです。 シャワーに手もとで操作できるスイッチがついていると、かがまなくてすむので助かるなと思いました。</p>	<p>このたびは貴重なご意見、ありがとうございます。 ご指摘いただいたシャワースイッチにつきましては、導入を含め検討してまいりたいと思っております。</p>