

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>東病棟5階の看護師さんへの感謝のことばが、4月付で書かれておりましたが、まったく同感です。私が入院したのは3月でしたが、本当にやさしく対応していただきました。</p>	80代女性
<p>食事を大変おいしくいただいております。 入院生活2週間目、スタッフの皆さんのおかげで治療に専念しております。</p>	60代
<p>私は7月2日に脳梗塞を発症し、緊急入院しました。小柳医師はじめICUのスタッフの皆様の迅速な処置で手足のマヒ及び言語障害が残ることなく、現在入院生活を送っています。 過去に心筋梗塞で入院経験があり、2度も命を助けられました。入院中は、看護師さん及びスタッフの方々の親切丁寧で献身的介護の日々を送らせていただき大変感謝しております。 外科では、膀胱の検査、眼科では両眼白内障の手術で入院。皮膚科ではアレルギーの検査と、私には市民病院は無くてはならない病院となっています。 医師ならびにスタッフの皆様、今後も健康で患者様のために頑張ってください。 ほんとうにありがとうございました。</p>	60代男性
<p>私は2011年から内科外来にかかっている患者です。 いつもお世話になり、ありがとうございます。 長いこと通院していますが、今まで症状が落ち着いていましたから、あれこれ申し上げることなく淡々と通院してまいりました。 7月10日に受診した際、内科外来の看護師さんは、私の顔を見るなり「今日は体調がお悪いのですね」といち早く察知して下さい、テキパキと対応して下さいました。 その行動力と言葉かけがとても有り難く、感激致しました。 普段あまり目立たない患者にも目を配り、必要時にはサッと看護して下さいました内科外来の看護師さんに一言お礼が申し上げたくて投稿させていただきました。 これから暑くなりますが、どうか看護師さんもご自愛の程を。 ありがとうございました。</p>	—

## 「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>他人がよその部屋に出入りしてる。 何か物がなくなっただけではこまる。</p>	<p>この度は、ご意見ありがとうございました。 お知らせいただいた内容だけでは状況が十分に把握できませんが、他の部屋の患者さまがご自身の病室に出入りされているのでしょうか。 不必要な出入りがある場合には注意させていただきますので、遠慮なく申し出くださいますようお願いいたします。 また、患者さまにおかれましては、貴重品はセイフティーボックスをご利用くださいますようお願い申し上げます。</p>
<p>家族の見舞いに何度か病棟に行きました。 「おはようございます」「こんにちは」「お世話になります」とすれちがうナースの方に声をかけさせていただきました。 残念なことに、お返事のない、あいさつをされないナースさんがいらっやいます。(いつも同じ方です) あいさつは、人としての基本です。</p>	<p>ご不快な思いをさせて申し訳ありません。 ご指摘のように、挨拶は人としての基本です。気持ちのよい挨拶については、看護部はもちろん、院内全体で取り組んでいます。 しかしながら、できていない状況があるようです。今後は、このような不快な思いをされることのないよう、取り組んでまいります。 ご指摘有り難うございました。</p>
<p>4階東の●看護師さんは、愛想が悪い。全て命令系統で指示する。 点滴にしても、自分で最後までみてくれないと、最後は詰まってしまうと怒られた。これは看護師の役目でしょう。もう少し患者の立場になってほしい。 他の看護師さんと全然違いすぎます。</p>	<p>看護師の対応について不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 今回のご意見について、個人への指導はもちろん、病棟全体でも共有させていただきました。 これからも、笑顔を忘れず、患者さまが入院中に安心して療養できる環境づくりを第一に考え、患者さまの立場に立った支援が出来るよう取り組んでまいりたいと思います。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>入院患者を人間扱いしない看護師がいる。 人権とは「人間が人間らしく生きる権利を言う」 ここは、自由刑務所の場ではない。 患者の自主性を尊重し、基本的人権を無視してはならない。 看護師は、憲法を読み。</p>	<p>この度は、看護師の対応で不愉快な思いをされたのではと推察し、お詫び申し上げます。 患者さまは、何らかの健康上の問題を抱えて入院なさいます。入院、加療により、早く元の健康な生活にもどっていただけたら、看護師はお手伝いをさせていただいています。 時には、患者さまにとって慣れない入院生活の中で、辛い治療や処置を受けられることもあると思います。 看護師は患者さまが少しでも安心して治療に臨めるよう、また少しでも快適な入院生活を送ることができるように支援していかねばなりません。どんな場面でも患者さまが中心であり、患者さまやご家族のお気持ちに寄り添い、配慮した言葉掛けや援助が出来るよう、今後とも業務に取り組んでまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>看護師は特に、憲法を読んで欲しい。 人権とは何か。 基本的人権とはなにか、全然わかってない看護師がたくさんいる。 患者は弱い立場であるが、基本的人権を無視してはならない。初心に戻って志を持って欲しい。</p>	
<p>自転車・単車などの駐輪場がせまいので、広く使用できるようにして下さい。</p>	<p>駐輪場につきましては、限られた敷地スペースの中で運用していることから、これ以上のスペース確保は難しい状況でございます。 整列駐輪を呼びかけるなど、より多くの台数が利用できるよう努めてまいります。 また、今後、敷地内の配置計画の見直しなどの際には駐輪場の拡張や増設を検討してまいりますので、ご迷惑をお掛けしますが、ご理解のほど宜しくお願いいたします。</p>
<p>「食堂」の全体を変えて下さい。もう充分です。 働いている人も最低。厨房の中でマスクもせず、大声でどなる。けんかしまくる。先生には甘い声で「どーぞ」というくせに、他のものには、「ありがとうございます」の一言もない。それどころか感じの悪い目つきでジーとみる。 よくこんな人達が客商売をしているかと思う。早くもっとCSの良いところにして下さい。</p>	<p>この度は、大変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。 いただいたご意見の内容は食堂運営業者に伝え改善を求めました。 今後ともご来院いただいたすべての方に気持ちよくご利用いただけるよう、スタッフ一同努めてまいります。</p>
<p>面会室に自販機があるとうれしいです。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 デイルームなど面会スペースへの自販機の設置につきましては、今後、患者さまやご家族の方からの要望を踏まえ検討してまいります。</p>
<p>父が救急にかかる(こけて歩きづらい)のにつきそいましたが、駐車場から救急入り口までスムーズに歩けない。 感知式ライトを据え置くべきではないでしょうか。 暗く、足元が危ないと思います。 また、救急センター前の車道も広いといいのに、歩くのにすべる外床も検討してほしい！危ない。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし誠に申し訳ございません。 いただいたご意見を踏まえ、照明の増設などの安全対策を検討してまいります。 救急センター前の車道につきましては救急車両の運行に限られる区域ではありますが、両側を建物に挟まれており、現状では幅員の拡張は困難でございますのでご理解いただきますようお願いいたします。 また、外床につきましても今後、外構整備を行う際には滑りにくい素材の使用などを検討してまいります。</p>
<p>障害者専用駐車場に、障害者(障害者専用ステッカー所持)以外の方が、車を駐車しないようにして下さい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。 障害者専用スペースにステッカーを貼っていない車を駐車しようとする方を見かけた場合には、駐車場管理員より、遠慮していただくようお願いしております。 また、既に駐車されている場合には、駐車場管理員より注意し移動をお願いしておりますが、運転者が確認できない場合などもございます。 ご指摘の内容は、駐車場管理員に周知するとともに障害者専用駐車スペースの管理により一層注意を払うよう指導し、障害者の方の来院に支障がないよう努めてまいります。</p>

<p>歯科検診の診療テーブルがきたない。 受けたくありません。</p>	<p>この度は、歯科を受診していただいた際にご不快なお気持ちにさせてしまいましたことを深くお詫びいたします。 歯科診療台は、患者さま毎に消毒液で拭き上げを行っておりますが、清掃を行っても、治療で使用する材料・薬品等が落ちず、経年とともに汚れが残ってしまうのが実状です。 修繕も含め検討し、今後も最善の注意をはかり、診療を行ってまいります。</p>
<p>子供達に療育として行ってくれていたイルカセラピーは、なくなったのですか？ イルカさんの出産後、毎年ご案内が来るのを楽しみに待っています。</p>	<p>この度は、「下関市イルカふれあい体験」再開のご要望をいただきありがとうございました。 平成28年度より、下関市立しものせき水族館「海響館」の母親イルカが安心して出産、育児ができる環境づくりを優先させていただくため、休止させていただいておりました。 当事業を再開する際には、改めてご案内をさせていただく予定としておりましたが、諸般の事情を鑑み、平成30年3月31日をもって、当院主催での事業を終了いたしました。 「下関市イルカふれあい体験」を楽しみにしていただいております。皆さまには、大変申し訳ございませんが、ご理解下さいますようお願いいたします。</p>
<p>前々から気づいていた待合室の椅子、1部を除いて全体的に図のように前下がりで、少しの時間でも大変疲れる。待ち時間3時間～6時間では、健康な人でも増して体調悪く、病院行ってるのに増々悪くなる。図のように椅子前部(下)に当て木するなりで良くなる。大至急取り付けてもらいたい。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。また、大変貴重なご意見をありがとうございます。 患者さまがおっしゃる「待合室」とは外来の待合スペースのことでしょうか、もしくは2階の手術患者の家族控え室のことでしょうか。いずれにしても安全上の観点から椅子の前方に当て木することは難しいと思われませんが、その他の方法を検討したいと思っておりますので、よろしければ詳しく場所を教えてくださいと存じます。 なお、1階総合受付のソファにつきましては、今年度、入れ替えをする予定にしております。 また何か他にもお気づきの点がございましたらご意見賜りますようお願いいたします。</p>
<p>今日、忙しくて朝6:30来院したら、受付コンピューターが稼動してなくて、7:30に出直して来ました。 何とか善処できないものでしょうか。ご賢察の程、宜しくお願い致します。 当院を愛する患者より。</p>	<p>ご指摘のありました再来受付機の稼動時刻につきましては、故障などのトラブル発生時の対応で患者さまにご迷惑をおかけしないよう診療開始1時間30分前の7:30からとさせていただいております。 患者さまにはご不便をおかけいたしますが、ご理解の程よろしくお願いいたします。 この度は、貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。今後ともよろしくお願いいたします。</p>