



## ご意見箱（病院への手紙）について [令和6年9月分]

当院では、皆様からのご意見やご要望、職員に伝えたいことなどを受け付けるご意見箱（病院への手紙）を院内に設置するほか、ホームページでもご意見を受け付けています。いただいた内容につきましては、院内で情報共有し、当院を利用される方・療養生活を送る方が安心して過ごすことのできるよう活用させていただいています。

### 01 意見・感想

- 朝や夕方に担当する看護師から挨拶がない時があり、不安になった。挨拶をする看護師もいれば、しない看護師もいた。
  - 傷病手当金の書類を出しに来た時、「先生が傷病手当で休んで良いと言ったのか」としつこく聞かれ気分が悪かった。社会保険からお金が出ており、病院からもらっているわけではない。受付だけしてくれれば良いのではないか。
  - 術後、足の上に乗せてあった氷枕が落ちてしまったが、それを見た看護師に「本当に寝相が悪い」と叱責された。患者に寄り添ってほしい。
  - 2年前にお世話になった際、食事がおいしく、道東一かなと友達にも報告していたが、今回入院して食べた食事は、味・質ともに低下してしまったように思う。
  - 身内が入院していたが、その間、家族への経過や病状、治療方針の説明がなかった。退院後、介護保険利用等のため、「他病院への紹介状がほしい」と伝えると「その必要はない、自分で受診しろ」と言われた。
- > この度は職員の対応、言動で不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。  
今回いただいた内容は職員一同で確認し、改善に努めてまいります。真に患者に寄り添った病院となれるよう努力してまいりますので、お気づきの点がありましたらお気軽にご意見をお寄せください。

## 02 お礼・感謝の言葉

- 外来、病棟、手術室、関わってくれた看護師さんやスタッフの皆さん方、皆さん親切で優しくてなんの心配もなく過ごすことができました。
- 約7か月もの長い間、先生はもちろん看護師など病棟の皆様に良くしていただき、感謝の言葉しかありません。うまく言い表すことができないのですが、本当にありがとうございました。
- お世話になりありがとうございました。人様のお世話になるということは息子・孫とのかかわりにも変えられないものと思います。今後も笑顔と誠意で頑張ってください。

> このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。  
職員への叱咤激励は、モチベーションの向上や職場全体の意識改善が図られる、貴重なご意見として大変うれしく拝見しています。  
これからも安心して当院で治療を受けていただけるよう、職員一丸となって対応していきたいと思っておりますので、よろしく申し上げます。

## 03 質問・要望

- 高齢者の方もいるのでこのままでいい方もいると思うが、便座が低いため、背の高い人、膝の悪い人は座るのもままならず、立つときも備え付けの手すりですり足で体を持ち上げるしかなく、かなりきつい。できれば、一つくらい高座の便座をつけてほしい。
  - この度はトイレに関するご要望をいただき、ありがとうございます。いただいた内容については、現在、取替にかかる費用などを調査し、設置の有無も含め検討しています。大変お手数をおかけしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。
  
- 病棟にクーラーをつけてほしい。
  - 昨今の猛暑により、特に真夏日においては病室の室温が上昇し、快適な入院生活が送れないことも生じており、大変心苦しく思っています。現在の病院施設は築25年を経過し、各所において不具合が生じていますが、その中でも院内の冷却装置（冷却塔）の機能が低下していたことから、その更新工事を行うこととしています。老朽化に伴い施設の不具合が散見されるようになってきていますが、適宜、改善に努めてまいりますので、その他にもお気づきの点がございましたら、お気軽にスタッフにお申し付けください。