



ご意見箱（病院への手紙）について [令和6年2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

- 「危篤」と聞いてきたが、面会の制限が厳しいというか、人の心がないナースがいた。対応・感じ、すべてが悪かった。
 - 全身麻酔から覚めるとき、声は先に聞こえていたが、周りの方が笑いながら「これオムツ・・・笑」「サイズ合っていないんじゃない笑」「何でこんなに時間かかったんだろう？」とか聞こえてきた。恥ずかしかったし、不安な気持ちになった。
- > この度は、職員の対応において不快な思いをおかけし大変申し訳ありません。これまでも、職員の対応等でいただいた苦言については、院内で共有し改善に努めてまいりましたが、現在においてもこのような事案が生じていることに対して大変心苦しく感じています。
- 改めて、いただいたご意見を職員一同で確認し、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、ご理解をお願いします。

02 お礼・感謝の言葉

- 入院前に家で書いてこないといけない用紙を記入して来なかったのですが、優しく対応していただき感謝しています。手術のことなど、にこにこしながら丁寧に教えてくれて緊張もほぐれました。手術に携わってくださった先生、ナースの皆様、本当にありがとうございました。
 - 3西の看護師の方々、ありがとうございました。対応もよくて大変過ごしやすかったです。
 - 泌尿器科の先生が2月末でいなくなると聞き、残念な気持ちでいっぱいです。今までお疲れ様でした。ありがとうございました。
 - 難産で想定外の緊急帝王切開となりましたが、皆様のおかげで退院の目途が立ちました。本当にありがとうございました。
 - 手術をしてくださったスタッフの皆様、本当にありがとうございました。担当の看護師さんがとてもやさしく、親切で嬉しかったです。
 - ご飯がとても美味しかったです。味付けを知りたいものがたくさんありました。
 - いろいろなところがいつもピカピカで、お掃除してくれた方々に感謝です。
- > 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

- 透析室の更衣室の床が汚い。ほこりや髪の毛など。自分たちで掃除できるようにクイックルワイパーを置いてほしい。
 - 施設内の掃除に関しまして、ご迷惑をおかけし大変申し訳ありません。今回ご指摘いただいた内容につきましては、清掃事業所に申し伝えておくとともに、掃除用具の設置を含め、今後の対応を院内で検討してまいりますので、ご理解をお願いします。
- 病棟のトイレ出入口が車いすでは使いづらかった。改善をお願いしたい。
 - 当院の施設に関するご要望をいただき、ありがとうございます。今回いただいた内容につきましては、一時的にトイレが使用できなくなるなど、大規模な施設改修を伴うものであり、早急な対応が難しい状況です。大変申し訳ありませんが、上記内容についてご理解くださいますようお願いいたします。
- 病室内でのいびきで不眠が続いた。事前の確認や夜間の見回りなどをお願いしたい。また朝の回診について、もう少し時間をかけてほしい。
 - この度は、療養生活中に不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ありません。消灯後の病室巡視において、睡眠の妨げになるような事案があった際には、スタッフが必要な対応を取っておりますが、限りある人員で業務を行っていることもあり、すべての事案に対応できないこともあります。いびき等で不眠が続く場合など、快適な療養生活を送ることができないことが想定される際は、その旨をスタッフにお伝えいただければ、必要な対応を取らせていただきますので、お気軽にお申し付けください。また、朝の回診につきましても、朝の回診や外来診療、手術対応などを少数の医師で対応していることもあり、十分なお時間を取ることができずご迷惑をおかけすることもあるかと思えます。今回いただいたご指摘をもとに、できる限りの対応をしてみたいと考えておりますが、上記の点もご理解いただければ幸いです。