

# 皆さんからお寄せいただいたご意見と回答

平成30年4月～6月

## 【ご意見】

4日間の入院でした。初めてのことで、不安しかなくオロオロするばかりでしたが、先生も看護師さんも皆さん優しくて、最後は帰りたくないほどの安心感でした。ありがとうございました。

## 【回 答】

突然の入院で不安が強かったと思います。これからもスタッフ一同、患児やご家族が安心して入院生活を送れるように努めていきます。

## 【ご意見】

病室の床がいつ来ても汚いです。掃除しているのでしょうか？

## 【回 答】

病棟の床が汚れているということで、不快な思いをさせていただきました。清掃の行き届いた院内環境の提供を目標として取り組んでいるところですが、このようなご意見をいただくこととなり、大変申し訳なく、また大変残念に思っています。病室の床の黒い汚れは、ワックスの剥離清掃を行わなければ落ちないレベルの汚れでありますので、その都度対応するというのが難しい状況ではあります。しかしながら、日々の清掃を丁寧に行うことで少しでも清掃の行き届いた院内環境を構築していきたいと考えていますので、いただいた意見を参考にして取り組んでいきます。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した。

## 【ご意見】

立体駐車場1階を逆走する車が多いです。路面などにもっと表示をはっきり見えるようにして注意を促してください。

## 【回 答】

当院は多くの方にご来院いただいていることもあり、これまでも同様のご意見をいただいています。そのため、機会あるごとに対策をとってきたところであり、先日も逆走対策の一環として「進入禁止」と記載した大型のサイン表示を追加したところですが、どこまで対策をとっても運転者のモラルや注意力の不足などから、残念なことに逆走がなくなっていないというのが現状です。いただいた意見を参考にして、今後とも問題意識をもって取り組んでいきます。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した。

**【ご意見】**

看護師全員、聴覚障害者への理解ができてとても嬉しかったです。しかし、デイルームとかで、24時間お茶やお水・給湯を設置していただけたらいいなと思っております。

**【回 答】**

メッセージをいただき、ありがとうございます。このようなメッセージをいただき、大変嬉しく思いますし、スタッフの励みになります。今後も患者さんに寄り添った看護ができるよう、日々精進していきたいと思っております。なお、給茶器等の設置につきましては、衛生面や管理の面から設置するには至っていません。各病棟のデイルームに自動販売機もありますので、そちらをご利用ください。

**【ご意見】**

処置灯の内側にほこりがある。

**【回 答】**

処置灯の内側にほこりがあるとのことご指摘を受け、病棟各室の状況を確認しました。ご指摘いただいたとおり、病室天井の処置灯内側にはほこりが付着していました。時間の経過により少しずつほこりが付着したものと推測されますが、いただいた意見を参考にして今後の対応について検討していきます。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した。

**【ご意見】**

おじいちゃんのお見舞いに来ました。おじいちゃん、元気になりました。きれいな病院ですね。

**【回 答】**

心温まる絵とメッセージをありがとうございます。かわいいお孫さんとの面会は、患者さんの入院生活の励みになると思います。また、きれいな病院とのコメントもありがとうございます。今後も院内の清潔維持に努めていきます。

**【ご意見】**

3年前の今頃、8階に入院していた者です。右足手術をした者です。あのときのリハビリのおかげで、現在は何の問題もなく歩くことができます。ありがとうございました。

**【回 答】**

メッセージをいただき、ありがとうございます。不自由なく歩けているご様子、担当した職員も大変喜んでおります。リハビリでは、運動機能の回復だけではなく、患者さんが楽しく生活できることを目標として日々の治療を行っています。これを励みにして、これからも多くの方々にご満足いただける治療を提供していきます。

### 【ご意見】

手術日が決まってからは、不安な日々を過ごしていました。いざ入院し手術前の私に対し看護師さんの優しくも強い言葉に心落ち着き、安心して手術の日を迎えることができました。看護師さんたちの親切で心温まる声掛け対応で、入院生活もなんとか元気に過ごせ、リハビリにも取り組むことができました。患者さん方に接する姿を勉強させていただき、仕事に戻った時には相手の気持ちを考えて接したいと思います。ありがとうございました。

### 【回 答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。入院、手術、リハビリと環境が変化する中での頑張りをご本人の努力によるものです。片手が使えない状況での生活や、動かすリハビリは大変だったと思います。ご自宅ではゆっくりとお過ごしください。

### 【ご意見】

4月まで病棟にいた事務の〇〇さん。仕事ぶりがすばらしかった。いつも笑顔でいやな顔一つしない。毎日顔を見るのが楽しみでした。部署を変わられたのか辞められたのか分かりませんが、挨拶できなかつたことが心残りです。スタッフみんながあんな人だったらいいのに、と思えるような素敵な方でした。

### 【回 答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。前任の事務スタッフは、関わるすべての人に明るく接することができ、私たちも尊敬し頼りにしていました。病棟スタッフの心にもしっかりと刻まれています。すてきな印象を与えられるよう、スタッフ一同努力をしていきます。

### 【ご意見】

コンプリネットについて、洗い替え用を買いに行ったがサイズと品物が分かりにくい。長いものと短いものがあるので間違えて買ってしまう。売店に行ってもよく分からない。ナースステーションで管理し、使用した分だけ患者側に請求してくれると助かります。

### 【回 答】

このたびは説明が不足しており、申し訳ありませんでした。コンプリネットにつきましては、利用期間や用途等が患者さん一人ひとり違うこともあり、ナースステーションでの管理は控えております。いただいたメッセージをもとに、コンプリネットの購入を依頼する際、品名・サイズ・型名など確実な情報を記入するメモ様式を作成しました。これにより、間違いのない購入をしていただくようにしていきます。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した。

### 【ご意見】

いつも残念に思うのが食事です。病気ではない私が食べてあまりおいしくないので、体が弱って食欲のない患者さんは食べる気にならないだろうと思います。入院中の唯一の楽しみは食事です。患者さんたちが楽しみにし、喜んで食べられる食事を提供していただけると、入院日数も短くなるのではと思います。

### 【回 答】

このたびは不愉快なお気持ちにさせてしまい、申し訳ありませんでした。食事については日々検討し、改善に努めていますが、お寄せいただいたご意見を真摯に受け止め、今後も引き続き努力していきます。

### 【ご意見】

エレベーター内の真ん中の電灯が一つ切れていました。

### 【回 答】

白色蛍光灯が切れていましたので、即時交換させていただきました。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した。

### 【ご意見】

シーツ業者のシーツ交換のやり方について、一人でシーツ交換をやっていますが呼吸器病棟でのシーツ交換はほこりを立てないでやるのが常識ではないでしょうか？ほこりを立ててやられると病気が悪化します。シーツ交換をやられると病気が悪化します。シーツ交換をやられたときには一日呼吸がえらいです。もう少し考えて行動してください。

### 【回 答】

シーツの交換に関して不快な思いにさせてしまい、申し訳ありませんでした。以前にも同様のご意見をいただきましたので改善に取り組んでいるところですが、今後ともより一層患者さんのことを考えてサービスを提供するよう、業者への指導・教育を行っていきます。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した。

### 【ご意見】

1週間ぶりに見舞いに来ました。母(本人)も明るくなり、義足や前向きな話もするようになり、食事も食べられるようになりました。一步一步前に進めるようになりました。ありがとうございました。

### 【回 答】

メッセージをいただき、ありがとうございます。食事も少しずつ食べられるようになり、私たちも嬉しく思います。温かいお言葉をいただき、私たちの励みになり、頑張っていこうと思います。1日も早い回復をお祈りいたします。