

# 「ご意見・投書へのお返事」

今回は皆様より3月に寄せられました「私の提案について」お返事いたします。

**お礼のお手紙をいただきました。**

(救急外来)  
担当の看護師さんが親身になって優しい言葉を掛けてくれて嬉しかったです。

(心臓血管外科、ICU)  
神の手をお持ちの先生に姉の命を救っていただきました。本当にありがとうございました。そして素晴らしい技術をお持ちのスタッフの方々、優しい看護師さん達に感謝の気持ちで一杯です。

(泌尿器科、3B)  
医師や看護師の皆さんは、診察、入院、手術、術後のケア全て懇切丁寧、誠意を以て接し、患者に安心感を与え、思いやり、優しさを以て接してくれました。誠意を以て治療に専心くれたことを深く感謝します。

(産婦人科、4A)  
看護師さんたちやお医者さんたちが大変良くしてくれました。おかげさまで無事出産することができ、感謝の気持ちで一杯です。

(5A)  
父の入院に際して、看護師スタッフの皆さんに大変お世話になりました。父や家族に優しく接してくれた看護スタッフの皆さんに心よりお礼を申し上げます。

(歯科口腔外科、5A)  
先生に大変親切にしてもらい、入院日数も予定より一日早く退院でき、ありがとうございました。大変お世話になりました。看護師さんも皆さん良かったです。

(外科、5B)  
突然の入院、手術で不安でしたが、先生方の手厚い治療と親切丁寧な看護をしていただき、安心して入院生活を送ることができました。先生方、看護師さん達の声掛けが頑張れる力となりました。

(5B)  
親切で本当に良かったです。本当にありがとうございました。明るい笑顔が素晴らしいです。

(5B)  
大変良くしてもらいました。看護学生の方にもよくしてもらい、ありがとうございました。

(5B)  
1ヶ月間本当にありがとうございました。痛い所まで気が付いて良かったです。これからも頑張ってください。

(5B)  
看護師の皆さんとても優しく、術後、痛くてたまらない時に適切に看護してもらったので、早く良くなりました。ありがとうございました。

(5B)  
およそ一週間、家族の仕事の都合上一人が多く不安を感じると思っていたのですが、温かく看護してもらい家族のように愛情を感じました。看護師の皆さんには感謝しきれません。

(6B)  
ある看護師さんは患者の気持ちになり、考えてくれ、親切、優しさ、明るさがあります。また、患者の訴えに対して対応が速く、適切でありがたいです。

(循環器科、7A)  
皆さんの献身的なケアのおかげで不安を取り除くことができました。毎日の明るい笑顔に勇気をもらいました。本当にありがとうございました。

(7A)  
検査入院でしたが、いつも明るく元気に不安を感じさせないように接してくれて助かりました。

(栄養科)  
病院食は味気ないと思っていましたが、温かいものは温かく、冷たいものは冷たくと工夫されていると思います。

(栄養科)  
給食の内容物やカロリー等の表示、患者に対しての気配りに感心しました。

(職員の皆さん)  
色々わからないことなどを丁寧に親切に教えてくれて、とてもありがたかったです。また、救外での病状説明もわかりやすく、退院後の治療や相談も親切に応じてくれてありがとうございました。

**看護師に話しかけても無視する人がいる。嫌な感じがするので、無視しないでちゃんと話を聞いてもらいたい。**

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、患者さまの立場に立ち、信頼関係を築き、対応も十分気を付けるよう努めて参ります。  
(看護部)

**話をしたくないほど疲れているにも関わらず、家族のことなど色々聞かれイラっとした。その後も何度も部屋に来ては話掛けられて迷惑だった。**

不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。患者さまご家族の立場に立った対応をしていくようスタッフに指導いたしました。今後より一層努力していきたいと思っております。  
(看護部)

**ご飯もおかずも少ないので、大盛りにしてください。**

不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。食事量に関してはその人の必要量に合わせていますが、病状により変更もできますので主治医また

は看護師にご相談していただけますと「ご飯大盛り」の対応をしています。どうぞ入院中にご相談していただけますようご理解ご協力をお願いいたします。  
(栄養科)

**トイレが狭い。動けない患者も多いので、もう少しスペースがないと体に負担がかかると思う。**

院内のトイレスペースには限りがあり、トイレを広くするためには、トイレの数を減らさなければなりません。トイレの数が減ると利用に支障をきたしますので、ご迷惑をお掛けしますが、現状にてご理解ください。  
(施設物品担当)

**日々の掃除をもう少し丁寧をお願いします。**

清掃業者に対し、丁寧な清掃を行うよう指導いたしました。  
(施設物品担当)

**テレビカードが高い。**

テレビカードにつきましては、複数の業者を比較検討のうえ決定しました。残りは清算も可能ですので、現状にてご理解ください。  
(施設物品担当)

**警備員がこちらの事情も聞かず、規則だからの一点張りな対応だった。もう少し融通の利いた対応をしてもらいたい。**

警備員に対し、接遇について注意するよう指導いたしました。  
(施設物品担当)

**受付職員の態度が事務的である。与えられた仕事のみスタンスで、活気とその仕事に対して向上心を持ってほしい。**

当院は、各医療スタッフの専門性を十分活用し、患者さまとともにより質の高い医療を目指しております。受付職員へのご指摘がありますが、折にふれ窓口業務の研修を重ねております。患者さまへのきめ細やかな心遣いやマナーといったものの大切さを再認識し、さらなる資質向上を目指して、患者さまや来訪者への対応力を持ち、知識とマナーを身に付けた窓口担当者を育成して参ります。  
(医事課)