

患者の皆様へ

## 提案箱に

# 寄せられたご提案の

## 紹介

いつもご意見、ご提案いただき、ありがとうございます。

皆様から寄せられたご提案への取り組みや見解について、この掲示板でご報告いたします。

いただいたご提案は、院長まで回覧するとともに、該当する部署の責任者に送付し、見解や改善策を報告するようになっています。職員に関するご意見についても、責任者を通じて当事者に伝えるようにしています。また、1ヶ月に1回検討会を開き、その検討・改善結果をまとめて職員に配布し、周知・徹底をはかっています。

これからも、いただいたご提案について検討・改善してまいりますので、よろしく願いいたします。主なご提案とその回答についてご紹介させていただきます。

## 【ご提言】

Q. 認知症の人が増えているのは院内も同じだなあと入院中に感じました。多忙な看護師さんが徘徊する患者さんに手をとられているのを見るにつけ話し相手やついて歩くことを専門にする学生スタッフとか入院している患者で退屈している人を結びつけて「お友達」のように廊下や食堂で話しができると良いのにと感じました。

このたびは、温かいご提言をありがとうございます。認知症をお持ちの患者さんへの対応は重要な課題であり、患者さんの話し相手や見守りを担う存在のかたがいれば、安心につながると思います。当院では看護補助者と協力しながら、見守りが必要な患者さんの対応を行っています。学生スタッフ等の配置については、安全面や体制面から慎重な検討が必要かと考えています。今後も、患者さんが安心して過ごせる環境づくりに努めてまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。

Q. 祖母がムース食しか食べられないので、待つ間、ドトールで食べながら待つために祖母の分だけプリンを持ち込みをお願いしたのに断られました。他のところはOKしてくれるのに院内の店で断られるとは思いませんでした。患者や家族に配慮してくれないと思いました。もっと臨機応変に対応してほしいです。

ご提言をいただきありがとうございます。ドトールコーヒーショップにお伝えし、以下のとおりお返事がございましたので回答いたします。持ち込みでのご飲食は、他のお客様への配慮を鑑み、お断りをさせていただいております。お客様の事情も酌み、また病院内ということもあり、臨機応変に対応していきたいところではございますが、どの食べ物はよくて、どの食べ物は駄目、その状況でスタッフが適切に判断することは難しく、全てのお客様に平等にサービスをするために、誠に心苦しくはございますが「飲食物」の持ち込みをお断りさせていただいております。また、飲食店として、当店敷地内の席やテーブルを利用する際には安心と安全が担保された当社商品を召し上がっていただく必要があります。持ち込まれた飲食物はその点を確認しきれないという衛生面の理由もございます。上記理由から、現状の対応をとっておりますことご理解いただけますようお願いいたします。

Q. 公衆電話の設定場所について 現在、9階エレベータホールに設置されている公衆電話ですが、4階～9階の入院患者のための物であるとする、6階または7階に設置するのがよいと思います。

ご提言をいただきありがとうございます。9階に設置の公衆電話についてですが、NTTの所有物であるため動かすことは出来ません。入院中の患者さんにはご不便をおかけしますが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

Q. 床材30cm×30cmでコーナ一部がめくれている所があります。蹴つまずいて転倒することがあるにで、接着固定とかして下さい。

床面については、当該箇所を発見でき次第補修しますのでお知らせください。よろしくお願いいたします。

## 【感謝のお言葉】

糖尿病の教育入院で明朝退院です。前回の入院はガン手術で七転八倒でわかりませんでしたでしたが今回、冷静な状態で、運動療法で病棟を歩きまわっていると、看護師のみなさんたち全員が、全力で患者に向き合っているのを拝見できました。私だったら殴ってしまいそうな暴言を吐くジイさんでも、看護師さんは大きく息を吸って胸をふくらませてから、笑顔と同時に「どうしましたかあ？」と明るくカーテンを開けます。難しい勉強を重ねて、夜勤で体調をくずして、もっと楽しく稼げる仕事はある。それでもあなたたちはこの仕事を選ぶ。本当にありがとう。

こちらの病院で双子の赤ちゃんを産みました。入院中、産前、産後不安いっぱい毎日しくしく泣いていたけどみなさんのおかげで、今は幸せに双子を育てられています。担当してくださった助産師さんはもちろん担当外でもご自身の経験をおしえてくれたりすごく助けられました。産婦人科、小児科の先生もすごく丁寧のおかげさまで元気にかわいく育っています。本当にここで出産してよかったです。私によりそってくれて、ありがとうございました。赤ちゃんたちを大切に診てくれてありがとうございました。

救急外来を受診した際、担当してくださった研修医の先生が丁寧にかつしっかりと診察をしてくださったことが全ての始まりでした。先生が真摯に向き合ってくくださったおかげで隠れていた難病を見つけていただくことができました。すぐに入院の対応をしていただいたのは私にとって何よりの救いでした。また、入院中にお世話になった先生、看護師の皆様、スタッフの皆様にも心より感謝申し上げます。不安な日々の中、皆様がいつも優しく、丁寧に接してくださったことがどれほど私の心の支えになったか計り知れません。皆様の温かいお心遣いには「いい人ばかりだな」と何度も救われる思いがいたしました。この病院で診ていただけて本当に良かったと心から思っております。小児科の先生、スタッフの皆様いつもありがとう。

※患者さまからのご提案について、医学専門用語をご使用されているなど読者の皆様が御理解いただきにくい場合、内容の一部を変更させていただいております。ご了承下さい。

総務課