

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R5.1月公表分）

◆貴重なご意見をいただき、ありがとうございます◆

感謝・各部門への励まし等	
初めての手術で不安でいっぱいだったが、職員の親切で丁寧な対応と笑顔のおかげで、何の不安もなく手術を受けることができた。コロナ禍人員不足などで大変だと思うが、身体を大事にしなが、仕事を頑張ってほしい。ありがとうございます。また、何かあった時は、この病院でみてもらいたい。	
ありがとうございます。"感謝"	
医者や看護師、我々と関わった全てのスタッフに良くしてもらいました。耳鼻科医師、小児科スタッフの皆さん、ありがとうございます。	
医師、看護師が親切・丁寧だった。受付、駐車場担当者もよく、食事美味しかった。ありがとうございます。	
初めての入院でしたが、主治医先生、スタッフの皆さん、看護補助の方、大変お世話になりました。手術後の排泄交換など、身の回りの世話、ありがとうございます。	
食事が大変美味で申し分ない。スタッフの方も笑顔と優しさで入院生活が苦痛にならなかった。気持ちも明るく、治療を受けることが出き、感謝している。	
スタッフの方々のお陰で、気持ち良く退院出来る事が嬉しい。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	看護	良い病院、良い先生に巡り会え、良かった！と思いながらの入院生活中に、病棟の看護師、全員ではないが、愛想はない、こちらが会釈しても無視し、高飛車。自分の仕事も大事だろうが、今、目の前にいる入院患者さんのことが優先ではないのか。いくら良い病院でも、こんなに心の冷たい人達に看護されても嬉しくない。ハートのある人達にみてもらってこそ、身体だけでなく心からのケアではないか。	この度は、職員の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を病棟スタッフで共有し、指導いたしました。患者さんからお声がけいただいた時は、笑顔で丁寧に対応し、安心して入院生活を送っていただけるよう努めてまいります。貴重なご意見、ありがとうございます。
2	接遇	病棟の若い男性看護師の電話対応について、出た際に名乗ることもなく、アイ、ハイと言われてビックリした。また、家族から不安そうな電話があったので、心配になり病棟に電話をした時も男性看護師で、曖昧な対応をされ、とても不安になった。もっと自覚をもって対応してほしい。また、コロナ禍で面会できないのは仕方ないと思うが、手術の前夜くらいひと目会って、声かけしたかった。手術を受ける者にとって、大きな励みになり、術後の回復にも影響すると思う。	この度は、看護師の電話対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を病棟看護師で共有し、今後の対応について協議いたしました。電話対応は、お互いの表情が見えない分、より一層丁寧な言葉遣いと適切な返答が必要であり、業務上の電話であることを十分に理解した上で、相手の方に安心していただける対応を心掛けることを、改めて指導いたしました。貴重なご意見をいただき、感謝いたします。 面会の件に関しましては、院内の規程を踏まえた上で、患者さんやご家族の状況に合わせて、可能な限り対応させていただきますので、病棟スタッフへご相談ください。
3	その他	病棟内で同僚看護師のことを呼捨てで呼んでいるのが聞こえた。仲が良いのか悪いのか分からないが、カーテン越しに聞いて先輩からの威圧に感じた。新人看護師の方が何事にも一生懸命ですてきな人だと思い、応援したくなった。何事も初心忘るべからずだと思う。	この度は、看護師の対応でご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を病棟看護師全員で共有し、指導いたしました。廊下での話し声は周囲にもよく聞こえていることを認識し、入院患者さんが療養しやすい環境作りに努めてまいります。貴重なご意見、ありがとうございます。
4	その他	食堂で黙食の張り紙があり、残念に感じた。大声で話すのはマナー違反だとは思いますが、食事は楽しく話しながらするのは最低限守られるべき人権ではないか。マスク着用を促す張り紙などが無いのは安心した。	貴重なご意見、ありがとうございます。感染症予防対策として、当院といたしましては黙食を推奨しております。食堂等をご利用いただく皆さまに、安心して過ごしていただけるよう、ご協力いただけますと幸いです。