

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
1	4人部屋で入院している患者の母ですが病室内での携帯電話の利用は良いのですか？ しかも大声で1日何回も使っているようで看護師さんがいらしている時も悪びれた様子もなく使い続けているみたいでストレス感じる。と訴えてます。治療の為に入院なのにルール守れない人にストレス感じています！どうにかならないのでしょうか？ 大声で話しているながら看護師さんが様子見に来た時だけ弱々しくしている様子も我慢ならないみたいです。 看護師さんも見て見ないふりではなく注意して頂きたいです。 それでも改善されないのであれば厳しく責任者の方の指摘お願い致します！	この度は、入院されているご家族の皆様にはご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。 ご指摘のありました患者様につきましては、以前にも一度携帯電話の使い方について看護師から指導させていただいていましたが、守られていない状況でしたので、ご意見をいただいた直後に看護師と看護師長より改めて指導を行い、改善されたことを確認しております。 今後も事案が発生した際には早期に指導や説明を行うように努め、患者様にとっての療養環境が安心、安楽なものとなるように努めていきます。 この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。
2	今回、〇〇と△△の同時手術をDr●●に行っていただきました。無事成功し、本当に有り難うございました。朝の診察では、どのDrも患者に対して適切な経過報告、処置、励ましのお声かけを聞き、先生方の優れた医療のお力を感じました。 また看護師さんの対応もすごく良く、説明や薬の管理・氏名確認等も依頼され、すばらしい働きぶりに感心いたしました。お礼申し上げます。 そして 衛生面でも、毎日の清掃作業を丁寧に行っていただきました。 食事を作ってくださいる栄養士さん、調理師さん、配膳担当の方、全てのスタッフの皆様の礼儀正しさと心使いに本当に感謝申し上げます。 さらに、担当医の◎◎先生には、術後の不安な気持ちを察していただき安心できる優しい声かけや状況等の説明があり、患者に寄り添った医療を提供していただきました。 朝の診察、時には夕方にも様子を見に来てくださり感謝の気持ちでいっぱいです。研鑽を積み重ね困っている患者を一人でも多く救うDrとして更なるご活躍を祈っております。 熊本大学病院の全スタッフの皆様には感謝とお礼を申し上げます。	感謝の言葉ありがとうございます。
3	〇〇副看護師長、担当の△△看護師さんはじめ、●病棟◎階の看護師の皆様、ナースエイドの皆様、入院中は大変御世話になりましたありがとうございます。清掃スタッフの皆様も 清潔な環境ありがとうございました。皆様のサポートのおかげで、とても心地よく過ごすことができました。煩雑な業務の中、忙しい素振りをみせず笑顔で 落ち着いた優しい対応は、本当に素晴らしいです。 今後とも 皆様のご活躍、応援しています。まずはお礼まで。	感謝の言葉ありがとうございます。
4	家族が入院でお世話になりました。 看護師さんなどとても良くしていただきましたが、 同室の他の患者の方の病室内での度重なる長い通話、イヤホンなしでの音楽をかけているなど、身体を休められる環境ではありませんでした。 入院前の説明時に病室内での通話は絶対禁止、音楽などスマホからもイヤホンを使用するように徹底していただきたく、よろしくお願い致します。	今回のご意見をもとに、看護師の対応について検討しました。 良好な療養環境が保てない場所での入院生活の影響を考えました。 ストレスを抱え、止めて欲しいと思う気持ちを言えない辛さや安静に出来ない辛い思い。また、入院時のオリエンテーションは十分にできているのか。病院のルールとして決まっている、病室でのTVや音楽の視聴時はイヤホンを使用する。病室内では電話をしないなど、実施出来ていない患者様に説明や注意ができていたのか、お互いに確認しました。 その上で、今後同じような事案が起こらないように、部署スタッフ全員で注意していきます。

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
5	町医者に紹介されて来院 受診 初めての病院で戸惑う事なく対応が素晴らしかった。 待ち時間が長いので外来受付案内の方がお昼でも食べていらしたらどうですか！の 声にレストランに行く。清潔でなおかつ対応が良かった、パンもおいしく頂いた。 受診 → ○○先生という方の親切で細やかなデーターの説明 心がいやされました。 83才の高令で異常ナシとほめられた事は、これから人生 生きる者として 力がわいてきました 感謝です。 東京で○○医療センターに受診した者にとっては 地方の大学病院の素晴らしさに 感服致しました。 医療従事者の方に心から感謝致します。 ※従事者の指導にあたっている方の素晴らしさ 勉強になりました。	感謝の言葉ありがとうございます。
6	初めての熊本大学病院受診で不安な中、院内へと入りました。私の不慣れな様子を見てか受付の方が声をかけてくださいました。そして親切に初診の際の流れを全部教えてくださいました。 また院内の歩き方も分からない私のために一度予行練習しておこうと提案してもらい、目的の科まで付き添って道案内をしてくださいました。受診前で体調も不安な中、優しく案内をしていただき本当に心温まりました。それから通院の度に声をかけていただき、まるで親戚の方のように接してもらって毎回の通院が楽しみになります。 初診の時の不安な気持ちも、再診の時の緊張も受付の方の親切な声かけのおかげで明るい気持ちで帰路につくことができました。本当感謝しております。 私がきちんと名札を見ておけばよかったのに毎回見落としてしまいます。 私の付き添いで来ていた家族が多分○○○さんと名札に書いてあったはずと申しておりました。よく朝から受付にいらっしゃる方です。この場をかりて感謝の言葉を伝えさせていただきます。 いつもありがとうございます。	感謝の言葉ありがとうございます。
7	入院中は、大変お世話になりました。主治医の先生をはじめ、病棟のスタッフの皆さんとても丁寧で優しく、安心して入院生活を送ることができました。今迄たくさんの病院に入院してきましたが、スタッフの方々の対応No1です。体調や症状を伝えるとすぐに主治医へ報告し薬を出したり点滴で対処して下さり、症状が悪化することなく過ごせました。 他の病院の愚痴になってしまいますが、伝えても症状を放置され大病になったことが2度あり、あまり病院というものを信頼することができなくなってしまいました。そんな中で今回こちらへ入院でお世話になり、自分の信頼できる病院を見つけることができました。外来でもこれからこちらへお世話になります。 皆さん 本当にありがとうございました ☺	感謝の言葉ありがとうございます。

	ご意見等 (長文の場合は要旨のみ記載させていただきます。また個人情報保護の観点から内容を一部修正させていただく場合があります。)	ご意見等に対する回答
8	〇〇癌の腹腔鏡手術で皆様方に大変お世話になり心から感謝しております。 毎朝夕の先生方の訪室、診察の際は私の些細な疑問や不安に対する質問にもお忙しい中即座にわかりやすく説明して頂けたのですぐに安心感に変わりました。 ところでこうしてペンを取る程の事ではないかもしれず迷いながらも書かせて頂きます。 手術後、トイレのビデ洗浄を使わせていただきました、お尻用も高温で温度調整ができないタイプのトイレなので意識してスイッチを入れたのですが予想以上に高温すぎて、暑い季節なので余計熱く感じるのかもしれません。 それからもうひとつ、このお尻用洗浄の作動がうまく行きません 正常に機能する時もたまにあるのですが2~3秒作動してはすぐにOFF状態になってしまいアレ? と思ってもう一度ボタンを押してもやはり2秒程で切れ、しばらく待って再度試しても もう洗浄水は出て来ず「準備中」のランプが点いて、下から水が出て来るだけなのです。数日間は使用頻度が多かったせいなのか 特にこの不具合状態が続きました。 以上の2点をどうぞよろしくお願い致します。	感謝の言葉ありがとうございます。 ご指摘のトイレの件につきまして、現場を確認したところ、洗浄便器のビデの洗浄水温度及びお尻の洗浄水動作について異常は見られませんでした。今後の更新の際に、今回頂戴しましたご意見を含めて検討させていただきます。 今後とも、安心して病院施設をご利用いただけるよう努めてまいります。
熊本大学病院		