



# 希望の声だより



令和6年6月6日 6月号

## ◆ 4月の希望の声から

久留米大学医療センター

### (ご意見)

1. ①職員の方の中に、大きな声でお話しされる方がおられます。ご高齢の方が聞き取れず、やむを得ず大きな声で話される場合も有るかと思いますが、病院である以上他の患者さんへのお気遣いも宜しく願い致します。

②言葉はとても重要だと思っています。若い職員さんが人生を生き抜いてこられた大先輩へ「ため口」的な話し方は心が痛みます。敬意の中に親近感を包含することは、可能だと信じています。一人の方を大切に丁寧語は聞いていても気持ちがよいものです

③〇〇師長の真心からの笑顔・気配りに安らぎを感じ又エネルギーを戴きました。これからもその優しい笑顔で、患者さんを励まし、一人もおきざりにせず希望を分けてあげてください。ありがとうございました。

2. 面会時間がきびしすぎると思います。13時から17時は仕事していない方しか来れないと思います。大学病院では、20時までの面会をしてもいいし、30分面会できると言っていました。また、入院中外の空気を吸えないことなど言ったらきりがありません。どうかかけてください。



### (回答)

1. この度は職員の接遇(声の大きさ・患者さんへの言葉使い)につきまして、不快な思いをおかけし、大変申し訳ございません。接遇において「態度」「言葉使い」は基本的な要素であり、現場での接遇教育を定期的を実施し、改善に努めてまいります。ご意見で頂きました「1人の方(相手の方)を大切に」という点におきましては、職場内ミーティングで、「患者さんを大切にする」ために各自がどう行動するかについて具体化しました。貴重なご意見をいただき、本当にありがとうございました

2. 面会につきましては、院内および地域の感染症流行状況に応じ、院内全体で検討し、対応しております。17時以降の面会は、防犯上及び安全面にてご遠慮いただいておりますが、6月3日より、土曜・日曜も13時から17時まで面会が可能となり、面会時間も30分へ拡大となりましたので、どうぞご利用ください。

入院中外の空気を吸えないとのことですが、患者さんの病気の状況に応じて、午前中と午後時間を決めて、屋上庭園や屋外の散歩ができるように調整しております。病気の状況にて安静が必要な場合には、屋外に行くことができない場合もあります。また、雨天や風が強い日などは、転倒の可能性が高いため、安全面から屋外での散歩を禁止する場合がありますのでご理解のほど宜しくお願い致します。

## ◆ 4月の希望の声の概要

皆様からの貴重なご意見ありがとうございました。

1. 施設について	1件
2. 職員の態度について	3件
3. その他	1件

希望の声 総数 5件