

## 「ご意見箱」へ投書頂きありがとうございました

病棟及び外来に設置している「ご意見箱」に、多数の投書をいただいています。以下、いくつかのご意見、ご要望に対して、回答致します。

外来病客様から

○入院している人が、ライターを貸してくれとか、たばこを1本とか言うてくる。不愉快な気分になる。時々看護師さんが注意しているが直らない。

以前より、たばこやジュースに関して度々苦情が寄せられており、対応に苦慮していた問題です。外来待合以外の自販機を置いてある喫煙スペースでの出来事が、大半であったと思われます。そこでご存じのように、過月よりそのスペースを禁煙とさせて頂きました。これにより、上記のようなことは減っているのではないかと思います。

入院病客様から

○職員が患者に対して命令形で話す。余計なことまで注意する。私語も多い。

これは、非常に重要な、そして貴重なご指摘です。心の病気の重症の時期には、身の回りのことや基本的な生活習慣及び、適切な人付き合いがうまく出来なくなることがあり、また、長期入院されている病客様の中にもそのような方がおられます。更に、生命の保護や安全の確保を第一に図らなければならない病客様もおられ、病院の責務としても病客様の安全確保の優先が求められています。そのため、生活上の細かい面にまで援助と注意をさせていただいたり、様々な規制を我慢していただかねばならないことが多々起こります。そのような環境、それも半ば閉ざされた環境の中では、職員が、権威的、画一的な、あるいは感情的な対応をしてしまうことが、起こりやすいとされています。遺憾ながら、当院でもそのようなことがあるようです。病客様との信頼関係が十分に強い場合には、言葉遣いが少し乱暴でもその奥にある心が通じることはありますが、それは職員側のおごりや思いこみであることもあり、まして病客様全てに通じるものではありません。このような苦情をここに取り上げさせて頂くことにより、職員の自戒とさせて頂きたいと思えます。

その他にも、多くの投書を頂きました。皆様のご意見をもとにして、診療及びサービスの向上を図っていきたいと考えています。今後とも、多数のご意見、ご要望をお知らせ頂ければ幸いです。

医療法人梁風会 高梁病院  
院長 原田俊樹