

投書・ご意見について

10月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

<p>ご意見等について回答いたします。</p>	<p>る駐車許可証を発行しておりますので、病棟にてご相談ください。 （診療部、病院総務課、医事課）</p>	<p>同室の方の機器がピーピー鳴ってばかりで、看護師さんが止めても絶えず鳴っていて、寝れなかった。隣の面会の方が3時間以上いて、ずっと大きな声で話されていて、休めなかった。面会時間も決めてほしい。</p>
<p>術後の説明がなかったような？</p>	<p>（診療部、病院総務課、医事課）</p>	<p>ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。機器を使用している場合は、できる限り配慮して病室を選択しておりますが、部屋の状況によって対応できないこともあります。危機管理については、十分注意を払い対応してまいります。面会者については、病室を巡回し、必要に応じて待合室へのご案内をいたします。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>必ず術後に説明しておりますが、不足があったようで申し訳ございませんでした。不明な点がありましたら遠慮なくご質問ください。 （循環器内科）</p>	<p>手術翌日、トイレに行くため看護師さんをお呼びした時に、歩いて行けることを教えてくれましたが、言い方が冷たく感じ悪かったです。全体的に説明もわかりやすかったのですが、もっと先に教えてほしかったと思うこともありました。説明不足な所がありました。</p>	<p>（看護部）</p>
<p>4か月前から診療を始め10月に手術が決まっているにも関わらず、10月になり、術前検査では家族への説明がなく、麻酔科への診療がなかった。病院は何百人と手術をしているかもしれないが、私にとっては初めての手術だとわかっているのに、「わかっているのが当たり前」みたく言われるのはどうかと思います。</p>	<p>大変申し訳ございませんでした。スタッフの接遇について、再度、指導してまいります。また、病気に合わせた十分な説明を行うよう検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>（看護部）</p>
<p>誠に申し訳ございませんでした。当該医師に指導しました。患者さんやご家族に対する説明を欠かさず、ご納得いただけるよう努めてまいります。今後も市民の皆様の期待に応えられるよう、スタッフの接遇、技術の向上などの教育を徹底してまいります。この度は、貴重なご意見をありがとうございました。 （産婦人科）</p>	<p>（看護部）</p> <p>新生児と部屋が一緒だったので、母子共に寝不足になってしまったことが、少し不満です。</p>	<p>電子レンジが両端2か所あると便利です。お風呂がぬめっていて、薄暗くてカビ臭くて気持ち悪かったです。</p>
<p>診断書をもう少しはやく書いてほしい。病衣が高すぎる。長期入院の場合の家族の駐車場の負担が高すぎるので定期券など発行してもらえると助かる。</p>	<p>小児病棟は、0～15才のお子さんが入院するため、同室になることがあります。個室希望等のご相談に対応いたします。貴重なご意見をありがとうございました。 （看護部）</p>	<p>ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。防災面を考慮し、電子レンジの設置場所を検討させていただきます。お風呂の清掃については、委託業者に丁寧な清掃をするよう強く依頼しました。計画的なお風呂の改修は検討してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 （看護部、病院総務課）</p>
<p>診断書をお渡しするまでに時間がかかり申し訳ありませんでした。各診療科部長を通じ、所属医師に対して、診断書を早期に作成するよう指導しました。ご依頼があつてから2週間を目途に書類を完成するようにしておりますが、少しでも早くお渡しできるよう、努力してまいります。</p>	<p>番号が出たことに気付かなかった私も悪かったと思うが、お片付けを急いでいるのに「早くして」的な態度が見えて、すごく嫌な気持ちになりました。</p>	<p>外来表示盤に「診察中、もうすぐお呼びします」の表示がされるが、何時まで待つかわからず、不安になる。表示がなくても看護師等から待っている患者に対して、何らかの説明が必要ではないかと思う。</p>
<p>病衣は、9月1日から事業者によるレンタルに変更しました。サービス品として日用品が付与されるなどの付加価値もございますが、今後、可能な限り金額の見直しも行えるよう事業者と話し合っております。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さんやご家族のお気持ちを察したお声かけができるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 （看護部）</p>	<p>患者さんによって検査結果が出るまでに要する時間や処置等が異なるため、どのくらいお待ちいただくか表示するのは難しい状況です。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご理解とご協力をお願いいたします。また、救急対応などで時間を要する場合は、職員が説明しております。待っている方への説明につきましては、さらに向上できるよう努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 （看護部、医事課）</p>
<p>当院の駐車場は、土地所有者のご理解をいただき、借地という形で大半を確保しております。このため、外来受診以外で駐車場をご利用いただく皆様には応分の負担をお願いしておりますのでご理解ください。また、例外として医師により付き添いが必要であると判断された入院患者さんの付き添い者には、許可車両として1日110円で駐車場を利用でき</p>	<p>吸入を親に託す看護師さんと親と一緒にやってくれる看護師さんといった。嫌がることもあるので、一緒にやっていただけた方がよい。</p>	<p>掃除の人は朝7時から愚痴ばかり言っていた。廊下で「帰りたい。どこをやればいい。」とか話している。話の内容も愚痴ばかりで嫌だが、音も大きい。嫌だなと思った。</p>
	<p>大変申し訳ございませんでした。お子さんの状態やご家族の希望などを考慮しながら行わせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。 （看護部）</p>	
	<p>寝る時は豆電球を消してほしい。病室の常夜灯は、患者さんの安全のため消灯していません。ご理解いただきますようお願いいたします。 （看護部）</p>	

投書・ご意見について

10月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。独り言でも周りに影響を与えるため、注意するよう指導しました。 (病院総務課)</p>	<p>ございませんでした。貴重なご意見をありがとうございました。 (病院総務課、看護部)</p>	<p>し、申し訳ございませんでした。今後、こういったことを起こさないために、資材検品を徹底するよう事業者へ強く指導しました。 (病院総務課)</p>
<p>入院当日、入院セットの受付ブースが混雑していて、対応が遅い。1から説明が必要な方と、定期的に入院していて詳しい説明が不要な方と分け、スムーズな対応を考えてほしい。 (病院総務課)</p>	<p>7A 病棟のトイレを増やしてほしい。</p>	<p>お礼のお手紙をいただきました。</p>
<p>ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。スムーズな運用を行えるよう、説明済みの方とそうでない方を分けた対応を検討させていただきます。 (病院総務課)</p>	<p>ご不便をおかけし、申し訳ありません。限られた広さの中で必要な設備を設置しておりますので、現状ではトイレを増やすことは難しい状況です。ご理解をお願いいたします。 (病院総務課)</p>	<p>(全体) 色々と親切にいただき、ありがとうございました。</p>
<p>入院セットの説明場所がわからず困る。CSセットと書かれていてもわからない。</p>	<p>消灯時間が明記されていない。テレビの利用時間がわからない。</p>	<p>(全体) 人当たりが良く、全員が良い人達でした。</p>
<p>混乱を招き、申し訳ございませんでした。受付ブースに「CSセット」の表記だけでなく、「入院セット」を追記いたします。 (病院総務課)</p>	<p>ご迷惑をおかけしました。消灯時間は午後9時、テレビの利用時間は起床時間の午前6時から消灯時間の午後9時までとなっています。入院案内冊子の次回発注の際に追記させていただきます。また、入院時のオリエンテーションの際には、看護師から消灯時間とテレビの利用時間について説明するように指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部、医事課)</p>	<p>(診療部、看護部) 親切に声をかけていただき、ありがとうございました。説明も詳しくくださったので、わかりやすかったです。</p>
<p>CSセット受付ブースの職員の方。車椅子の方が、たまたま二人重なってしまい通路が狭くなっていた。人が1人通ることはできると思うが、急に動いてぶつかると危ないので、私はその横で待っていたら、職員の方が私の後ろから来てそこを通過していった。車椅子の方への配慮に欠けると思った。また、待っている私に対しても失礼ではないかと思った。</p>	<p>第三駐車場の地面に穴が開いていて、つまづいたり転んだりする。灯りもないので夜は足元も見えにくい。</p>	<p>(看護部) 言葉の出ない患者だったが、どの看護師さんも丁寧で優しく、しっかり対応してくれた。</p>
<p>配慮に欠けた対応をとり、大変申し訳ございませんでした。CSセット（入院セット）受付は、レンタル事業者の職員が行っておりますので、事業者には、こういったことのないよう接遇教育を徹底するよう伝えました。 (病院総務課)</p>	<p>不安な思いをさせてしまい、申し訳ありません。穴については、補修します。灯りについては、3箇所設置しております。住宅等の周辺環境に配慮し、午後8時45分まで点灯しておりますが、それ以降に帰宅する予定の場合は、夜間も点灯している第1駐車場への駐車をお願いいたします。 (病院総務課)</p>	<p>(麻酔科) 事前説明がわかりやすく、手術直前まで明るく声をかけてくださり、不安や緊張がほぐれました。ありがとうございました。</p>
<p>お風呂を改修していただくとありがたいです。20時まで入れるとありがたいです。シーツやマスクをたまに交換していただくとありがたいです。</p>	<p>入院予定の方の荷物預かり所（クロークのような）があった方がいいと思う。車で来院しない方やお年寄りの方が、大荷物で介助も必要となり、大変そうだった。</p>	<p>(産婦人科、4A) 母乳について相談したところ、一生懸命にケアをしてくれました。おかげでおっぱいが柔らかく、軽くなりました。ありがとうございました。診療所での出産がなかなか進まず、緊急で中央病院に搬送されました。先生が「一緒に頑張りましょう！」と言ってくださり、もう一度やってみよう！と思えました。看護師さんが一生懸命に励ましてくれて心強かったです。</p>
<p>計画的なお風呂の改修は検討してまいります。また、入浴時間についても検討させていただきます。シーツは、週に1度の交換となりますが、汚れた場合は、その都度変えさせていただきます。なお、マスクはご自身で準備していただいております。説明や配慮が足りず、申し訳</p>	<p>入院予定の方の荷物預かり所の設置について、必要性を含めて検討させていただきます。貴重なご意見をありがとうございます。 (病院経営課（患者サービス向上委員会）)</p>	<p>(産婦人科、4A) 転院で中央病院にお世話になることになり、不安で仕方がなかったです。出産時に担当してくれた看護師さん、本当にありがとうございました。携わってくれた先生やその他のスタッフの皆様もありがとうございました。アットホームな感じで、中央病院で出産できてよかったと思っています。お世話になりました。</p>
	<p>着せられた病衣の左肩に破れが3箇所あり、シャツが丸見えでした。誰も気付かない？お金は必要でしょうか？</p>	<p>(産婦人科、NICU) どんなことも嫌な顔せずに対応してくださり、時にはアドバイスをいただき、とても励みになりました。これから赤ちゃんとの生活を頑張っていきたいと思っております。</p>

投書・ご意見について

10月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

(4A) 看護師さんは、朝から手際よく仕事をこなしている。患者さんに丁寧に接していました。	皆さん優しくて子ども想いで、ありがたいです。とても丁寧に対応してくださいました。先生は、毎日、説明してくださいました。心から感謝しています。	日、交換ノートを読むのが楽しみでした。
(4A) 看護師さん達は産後の負担がなるべく少なくなるように気遣ってくれました。皆さんとても親切で入院中穏やかに過ごせました。退院後の話もとてもわかりやすく楽しく説明していただけて助かりました。	(麻酔科、4B) 先生がおもしろく、手術で不安だった気持ちを明るくしてくれました。忙しい中でも丁寧に対応していただき、ありがとうございました。手術当日は、看護師さん達に見守られながら手術室に向かうことができたので、不安もある中、安心することができました。入院中も優しく声をかけていただきました。ありがとうございました。	(4B) わからないことを聞くとすぐに答えてもらったので、子どもの入院でとても心配でしたが、安心してお任せすることができました。忙しい中、嫌な顔もせず、すぐに対応していただき、快適に過ごすことができました。
(小児科、4B) 先生方、看護師さんに大変お世話になりました。子どもの突然の発熱・入院に不安でいっぱいでしたが、先生からの丁寧な説明を聞き、安心してお任せすることができました。看護師さんとの交換日記、ママや赤ちゃんへの優しい声かけ。毎日面会に行く度に元気をもらいました。ありがとうございました。皆様、どうかお身体を大切にお過ごしください。	(4B) 親切に色々教えてくれて、上手くいかないことも優しく対応してくれたので、不安が消えました。赤ちゃんや夫、私に対して、優しく愛情をもって接してくださり、感謝しています。この病院に預けることができよかったです。	(4B) 短い間でしたが、ありがとうございました。細やかな対応で、安心しました。
(歯科口腔外科、4B) 先生・看護師さんの笑顔と温かいお言葉がよかったです。今回の入院で、娘の将来の夢は先生か看護師さんになりました。ありがとうございました。	(4B) 出産直後から色々な症状が見られ、不安でしたが、試行錯誤して原因を究明していただき、感謝でいっぱいです。皆さんがとてもかわいがってくださり助かりました。これからもよろしく願いいたします。	(4B) 一つひとつの質問に丁寧に対応していただき、ありがとうございました。4Bの皆様は本当に心強いサポートをしてくださり、チームワークも良かったです。
(小児科、4B) 妻が臨月の状況の中で柔軟に対応していただき、とても感謝しています。医師、看護師の皆様、ありがとうございました。	(4B) 親切なご対応をありがとうございました。安心して入院することができました。	(4B) とても親切にさせていただき、居心地の良い入院生活でした。ありがとうございました。
(小児科、4B) 子どもはもちろん私たち親にもとても丁寧に対応してくれて本当に心強かったです。ミルクや母乳のあげ方、おむつ交換など全ての説明がわかりやすかったです。本当によくしていただき、先生にも看護師さんにも感謝でいっぱいです！本当にお世話になりました！	(小児科、4B) いつも子どもの様子など教えていただけて、とてもよかったです。看護師さんも先生もとても親切にしてください、生まれてすぐの入院も心配することがありませんでした。ありがとうございました。	(4B) お世話になりました。スタッフの皆さんがすごく親切にしてくれました。夜も不安なく過ごせました。ありがとうございました。
(小児科、4B) 先生や看護師の方々は優しく丁寧に温かい感じがしました。こまめに子どもを経過観察して下さって感謝の気持ちでいっぱいです。	(4B) 皆さん優しく話しかけやすく、困ったことをすぐに相談できて助かりました。母子共に初めての入院生活で、何をどうすればいいのか不安でいっぱいでしたが、毎日楽しく明るく声をかけてくださる看護師の皆さんのおかげで、笑顔で入院生活を送れました。	(4B) 親切に対応してくださったため、安心して入院することができました。質問にはすぐに答え、子どもに優しく声をかけてくださり、ありがとうございました。
(小児科、4B) 入院案内の「こどもの権利」がよかったです。こどもが「いたい」「つらい」と言ったり、大声で騒いだり、辛さを出していいことを明文化していただき、心が軽くなりました。看護師さんの対応が素晴らしいです。	(4B) 皆さん優しく話しかけやすく、困ったことをすぐに相談できて助かりました。母子共に初めての入院生活で、何をどうすればいいのか不安でいっぱいでしたが、毎日楽しく明るく声をかけてくださる看護師の皆さんのおかげで、笑顔で入院生活を送れました。	(4B) ナーコールを押せば、すぐに対応していただけるのでよかったです。一人の看護師さんだけでなく、何度も点滴の確認をされていたので、安心しました。
	(4B) 子どもに優しく接してくれて、親にも親切にしてくれて、安心できました。ありがとうございました。毎	(4B) 皆さんにとっても親切にさせていただき、NICUから元気に出られ、本当によかったです。ありがとうございました。
		(4B) 学校の先生への説明をして下さったり、忙しくていない間にも気にかけてくださり、本当にありがとうございました。
		(4B) 質問をすれば、すぐに教えてくれ、安心して過ごすことができました。本人にも親に対しても温かい言葉を

投書・ご意見について

10月に寄せられました投書・ご意見（「私の提案」等）について、報告いたします。

かけ、母親の用事にも配慮してくださり、ありがたかったです。中央病院で入院・治療することができてよかったです。ありがとうございました。	した。ありがとうございました。	ころ、靴下もを履かせてくれ、バスタオルで温めてくださいました。安心して検査を受けることができました。看護師の方々は優しかったです。ありがとうございました。
(4B) 夜中のお着替え等、お手数をお掛けしましたが、迅速に対応していただきました。優しく明るく接していただき、勇気づけられました。細かい質問にも親切に対応していただき、ありがとうございました。	(6A) 優しい物言い、笑顔。病室が明るくなります。	(循環器内科、7A) 先生はじめ全員が親切で明るく、患者は元気づけられます。これからも続けてください。
(4B) 皆様に親切、丁寧にしていただき、思ったより早く退院でき、よかったです。	(循環器内科、7A) とても親切な対応で、安心して入院・手術をすることができました。	(循環器内科、7A) どなたも親切だった。先生は、親切かつ早期に検査にあたってくれた。
(4B) 常に親切にしてくださり、とてもよかったです。窓際が空いた際には、ベッドを動かしていただき、ありがたかったです。	(循環器内科、7A) わかりやすい説明をありがとうございます。検査も痛みや腫れもなく、手首から手術していただき感謝です。看護師の方々も丁寧に処置等してくださり、ありがとうございました。患者さんとの言葉のやり取りも楽しく聞かせていただきました。看護だけでなく、色々な面のスペシャリストですね。	(7A) 全員が丁寧でした。
(4B) 怖がる娘に優しい言葉をかけていただき、安心して入院できました。	(循環器内科、7A) 先生のカテーテル検査の説明がわかりやすかった。全般的に丁寧でした。看護師さんの対応がよかったです。言葉や説明等。	(7A) 全員素晴らしかったです。よく気遣ってくれました。ありがとうございました。
(4B) 子どもの状態など不安に思うことについて、しっかり答えてくれ、育児の仕方などの質問にも対応してもらえてよかったです。皆さんいつも優しく話しかけてくれて、24時間体制でしっかり子どもの面倒を見てくれて、とても助かりました。退院が早くできたのも皆さんのおかげだと思います。ありがとうございました。	(循環器内科、7A) 術後すぐに「心配ないようです。」と声をかけてくださった。結果に不安を持っていたので安心できた。説明も丁寧で、今後は体に気をつけて過ごそうとゆとりを持って考えることができた。看護師さんの笑顔と明るい声に励まされる。	(7A) 説明等をしっかりしていただいて、自分の症状がよく理解できました。
(歯科口腔外科、5A) 先生や看護師さんの親切で礼儀正しい会話や気遣いに感謝しています。看護師さんが交替される時の挨拶もよかったです。点滴や薬もよく確認されていて、安心して治療を受けられました。	(循環器内科、7A) 自身が救急患者になって初めて、迅速で的確な中央病院の緊急対応に感謝したいと思います。救急車の救急救命士さん、玄関で待っていた看護師さんと先生方。その素早さが、私を心筋梗塞から回復させてくれたのだと思います。本当にありがとうございました。排泄から食事まで看護師さんにお世話になりました。お願いしても嫌な顔一つ見せず、笑顔で対応していただき、感謝の言葉しか申し上げられません。ありがとうございました。	(7A) 皆さんとても親切な声かけをしてくださり、初めての手術でしたが、不安もなく無事に終わられました。ありがとうございました。
(5A) 入院患者の側に立って、献身的にサポートしていただきました。	(循環器内科、7A) 自身は救急患者になって初めて、迅速で的確な中央病院の緊急対応に感謝したいと思います。救急車の救急救命士さん、玄関で待っていた看護師さんと先生方。その素早さが、私を心筋梗塞から回復させてくれたのだと思います。本当にありがとうございました。排泄から食事まで看護師さんにお世話になりました。お願いしても嫌な顔一つ見せず、笑顔で対応していただき、感謝の言葉しか申し上げられません。ありがとうございました。	(7A) 丁寧に説明してくれた。看護師さんの対応がよかったです。
(6A) スタッフ全員キビキビと働き、しかも優しく対応してくださり、感謝しております。大変なお仕事だと感じました。ありがとうございました。	(循環器内科、7A) 十分な治療をしていただき、心から感謝しております。看護師さんの心からの看護に感謝しております。このチームワークを発展させてください。中央病院を悪く言う人もいますが、私は応援させてもらいます。ありがとうございました。	(7A) 職員全体の教育が行き届いており、快適な入院ができました。
(6A) 対応も親切で、丁寧に看護していただきました。	(循環器内科、7A) 前回のカテーテルの時にとても寒かったので、今回は事前に伝えたと	(7A) 全員、物腰が柔らかく、いるだけで安心できました。夜中にパニックになり騒いだときにも、とても優しく安心しました。
(6A) 質問への対応などに心温まるものがありました。大変お世話になりま	(循環器内科、7A) 前回のカテーテルの時にとても寒かったので、今回は事前に伝えたと	(7A) スタッフ全員がいつも笑顔で対応してくれて、患者さんが不安にならないようにしてくれていました。スタッフ全員がテキパキと動いていて、とても感心しました。
		(医事課) 今年初めに入院費のクレジットカード払いのことで投書しました。改善されているようで嬉しかったです。ありがとうございました。