

投書・ご意見について

11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。

0 ご意見等について回答いたします。

患者の立場を無視した医師の対応がひどい。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの気持ちに寄り添った丁寧な対応を心掛けるよう医師に指導しました。市民の皆様の期待に応えられるよう、医師はもちろんスタッフの接遇、技術の向上などの教育をさらに徹底してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

（耳鼻咽喉科）

5A病棟に入院していたが、5B病棟の休憩室を利用したら注意された。同じ病院内なのだからどちらを利用してもよいのではないのか。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当院の起床時間は朝6時となっております。その前ですとテレビの音が他の患者さんにご迷惑をおかけすることになりますので、お声をかけさせていただきました。今後は説明をしっかりと行い対応に注意してまいります。

（5A）

夜間の点滴終了時にナースコールをしたところ返答はあったが来てもらえず、30分後に再連絡したところ間もなく来てもらえた。1週間入院してこのようなことは一度だけだったが、早く点滴をはずして自由になりたかった。

不自由な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。点滴終了時すみやかに対応するよう指導いたしました。責任ある行動で看護を提供してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

（5A）

口腔白板症による歯肉痛で肉料理が噛み切れないので、お肉を小さくするか、ハム・ソーセージにしてほしい。

食事形態を確認すると昼食から“きざみ食”が解除となり常食の形態となっております。術後の経過を考慮しご希望により、適宜摂取しやすい食事形態に変更することは可能です。患者さんの状態に合わせた食事内容で対応いたしますので、お気軽に病棟スタッフへご相談ください。貴重なご意見ありがとうございました。

（栄養科、5A）

正面玄関を出て第3駐車場に向かう通路にある植え込みが、歩道部分にかかり車椅子使用時や人の行き来に支障があるので刈り込んでほしい。

この度はご不便をおかけしました。該当の植え込みについて、刈込を行うよう手配しました。

（総務課）

16時30分頃、退院時の会計の説明に担当者がみえた。授乳中のためお断りをしたが、会計が終わる17時までに時間が取れるか聞かれ、わからないので授乳したまま話を聞いた。もう少し時間に余裕をもって説明に来てほしい。

この度は、授乳中に退院会計の説明に伺ってしまい大変申し訳ありませんでした。今後は患者さんのご負担にならない時間帯に伺えるよう病棟看護師と相談し、説明方法等も簡潔に済むよう再度検討してまいります。

（医事課）

午前中の予約で15時を過ぎても待たされている。予約なのにいつまで待たせるつもりですか。毎回のことであるが、解決する気はあるのですか。内科のキャパを超えているのではないのでしょうか。

この度は、長い時間お待たせしてしまい大変申し訳ありませんでした。待ち時間については患者サービス向上の重要な課題と位置付け、予約枠の見直しや、待ち時間の長い診療科にテレビを設置するなど、様々な対策をとっております。また、当院は初診や予約外、救急搬送や入院患者さんの急変にも対応しているため早急な改善は困難ではありますが、今後も待ち時間の短縮に繋がる改善策の検討を行ってまいります。

（医事課）

お礼のお手紙をいただきました。

（4A）
夜中に赤ちゃんが泣き止まず困っていた際に、抱き方や授乳方法を丁寧にアドバイスしていただきました。親身になってご指導いただき、ありがとうございました。

（4A）
産科の皆様到手厚く対応していただきました。安心して7年ぶりのお

産に臨むことができ、日々ありがたい思い出入院生活を過ごせました。ありがとうございました。

（4A）

看護師さん、お掃除の方々、皆さん本当に温かい人ばかりでした。先生もとても親切で、安心して色々相談したり聞いたりできました。ありがとうございました。

（4A）

初めてのことでパニックになってしまったとき、本当に助けられました。関わっていただいた皆様本当にありがとうございました。

（耳鼻咽喉科、4B）

先生の説明は丁寧でわかりやすく質問もしやすかったので、安心してお任せできました。病室でお世話をしていただいた看護師さんはどの方も対応が優しく安心して過ごせました。

（4B）

入院されている他の方々に迷惑にならないか心配でしたが、スタッフの皆さんに優しく対応していただき、子どもも入院生活に慣れることができ、安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございました。

（4B）

急な転院で不安な気持ちがありましたが、スタッフの方々が温かな雰囲気、また気さくに話しかけてくださるので毎日NICUに行くのが楽しみでした。ありがとうございました。

（4B）

初めての入院で不安だらけでしたが、看護師さん全員が親切にすぐに対応してくれたので、入院生活も居心地がよかったです。ありがとうございました。

（4B）

いつも優しく明るく対応していただいて、病院に来ると不安が晴れて安心してお任せできました。丁寧な対応ありがとうございました。

（4B）

症状をわかりやすく説明していただき安心しました。質問もしやすかったです。手厚くケアしていただきありがとうございました。

（4B）

わからないことなどを聞くと一つ一つしっかり教えてくれました。笑

投書・ご意見について

11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。

顔が絶えず、こちらも自然と明るい気分になりました。	したが、看護師の皆さんが笑顔で優しく声をかけてくれたので、少しずつ不安も減っていきました。短い期間でしたがありがとうございました。	(7A) いつも明るく声をかけてくれて、不安な気持ちを少しでも和らげてくれようとする皆さんに感謝です。ありがとうございました。
(4B) 初めてのことで、夜泣きや食事など不安もありましたが、快適に入院させていただきました。ありがとうございました。	(5A) 色々話をしてくれましたので笑って話をすることもできました。私の話も親身になって聞いてくれたので、不安がなくなりました。お世話になりました。	(循環器内科、7A) 診療内容の説明がわかりやすかったです。また、検査室への移動の案内・補助ありがとうございました。
(4B) 入院した息子も当初は不安があったようでしたが、安心して生活できたようです。ありがとうございました。	(5A) 笑顔で対応していただき安心しました。もう少し不安なものかと思いましたが、楽しく過ごせました。看護師さんたちの雰囲気良かったです。	(循環器内科、7A) 医師の病気に対する説明が良かったです。また、看護師さんたちの対応もよかったです。
(4B) 子どものことをキチンと見ていただいて、様子も教えてくださって知ることができたので良かったです。	(6A) とても親切でわからないこともすぐに教えてくれました。とても快適な入院生活でした。	(ICU) 父の入院中には父の命をつなごうとご尽力くださりありがとうございました。術後から最期までずっと目を離さず、手厚いケアをしていただいたこと、心より感謝を申し上げます。
(4B) 赤ちゃんにも親にもいっぱい声をかけてくださったので、ありがたかったです。お世話になりました。	(6A) 言葉遣いと態度が優しくありがたかったです。お世話になりました。	(地域医療連携室) 地域医療連携室のスタッフの的確な助言で、父は自宅での最期の10日間を楽しく過ごせました。皆様に深く感謝しています。ありがとうございました。
(4B) 明るく優しい対応をありがとうございました。安心して子どもを入院させることができました。	(6A) 大変お世話になりました。	
(4B) 要望に快く対応していただき、とても安心できました。5日間ありがとうございました。	(6B) 父の入院中は最期まで皆様に大変心温かく寄り添い接していただき、ありがとうございました。	
(4B) 初めての入院で不安でしたが、皆さん優しく対応してくださったので安心できました。	(循環器内科、7A) 先生には詳細な説明をしていただいたので理解した上で処置していただくことができました。看護師さんは、看護知識の向上心、謙虚な態度が素晴らしかったです。皆様ありがとうございました。	
(4B) 走り回れるほど元気になり安心しています。ありがとうございました。	(7A) 父がいろいろとお世話になりました。このような時期で家族が会いに行くのも難しいこともありましたが、皆様のおかげで頑張れたと思います。ありがとうございました。	
(4B) 看護師さんが優しく話しかけてくれたので、とても安心できました。	(心臓血管外科、7A) 先生の丁寧なインフォームドコンセント、看護師の皆さんの優しく心こもった対応ありがとうございました。10年前よりはるかにレベルアップしていると思いました。	
(4B) 皆様とても良い人ばかりで助かりました。ありがとうございました。	(7A) 術前や術後のケアに至るまで、不安やストレスはまったくなく快適でした。コロナ禍で大変ですが頑張ってください。ありがとうございました。	
(4B) とても丁寧な対応で良かったです。ありがとうございました。		
(4B) 皆様とても優しく対応していただきありがとうございました。		
(4B) どの方も優しく丁寧な対応だったので安心できました。		
(4B) 皆さん優しかったです。		
(5A) 初めての入院で不安でいっぱい		