

# 投書・ご意見について

12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。

ご意見等について回答いたします。

問診票に詳細を記入して提出したのに、受付で同じ質問をされた。書いてあるというのと別の看護師がきてまた同じ質問をされた。問診票も書き直されて嫌な気分になった。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。初診時の問診票は診断につながる重要な情報となるため、十分確認させていただいた上で、医師が判断しやすいよう整理・追記させていただいております。その際、患者さんへの言葉かけや説明が足りず、ご気分を害してしまい申し訳ありませんでした。今後は丁寧に確認・説明をしてまいります。  
(内科外来)

病室でイヤホン無しでテレビを見ている人がいたが、他人のテレビは雑音だった。また、透析用の痛み止めのテープを透析の1~2時間前に貼ってほしかった。自分のところがあれば自分で貼れます。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院時の説明をしっかりと行い病室でのテレビ観賞はイヤホンをしていただくようお願いしてまいります。また、透析用の痛み止めのテープは適正とされる時間を確認し、患者さんの希望を聞きながら対応していくようスタッフへ指導いたします。貴重なご意見ありがとうございました。  
(6B)

糖尿病で食事制限をしているが、病院はご飯が多く副食が少ない。野菜を多くしてほしかった。

病院の食事は、約束食事箋に基づき主食と副食を糖尿病の治療にとって望ましいバランスで提供しています。ご希望があれば、主治医の指示により栄養相談等も可能です。病院の食事について疑問等ある場合には、お気軽に病棟スタッフまでご相談ください。  
(栄養科)

12月18日にウェブサイト「現在入院している全ての患者さんの検査を実施し、陰性を確認した」とあったが、12月17日に入院した私の家族は、検査を希望したにも関わらず入院時に検査をしているという理由で検査してもらえなかった。虚偽の報告でないか。患者・家族の希望が通らない医療は聞いたことが無

い。

こちらからの情報提供が分かりづらく誤解をまねいたことについて申し訳ありませんでした。入院されたご家族について、12月17日の入院時検査において既に陰性が確認されており、また、感染が発生した病棟とは違う病棟であったことから18日の検査は必要ないとの判断で検査を実施しませんでした。また、12月19日に退院されておられるようですが、ウェブサイトにありますように「12月7日以降、既に退院した患者さんで保健所が濃厚接触が疑われると判断した方の検査の実施」を行っています。全ての転院患者、退院患者を検査するということではございません。今後も正しい情報を正確にお伝えできるよう気を付けていきますので何卒ご理解をお願いいたします。  
(総務課)

視覚障害者であるが、点字ブロックと他のタイルの色が同じでわかりにくい。正面玄関に設置してあるテント横の看板にもぶつかってしまった。

この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。テント横の看板は歩行者の導線を考慮し、邪魔にならない場所を検討します。点字ブロックは塗装が可能か検討させていただきます。  
(総務課)

待ち時間が長いため、検査から会計まで4時間くらいかかることもある。患者本人も具合が悪くて病院に来ていることもあり、疲れ切ってしまう。1時間の中でできる人数をもう少し減らして、待ち時間を少なくしてほしい。

外来受診の際、診察まで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。また、待ち時間短縮に係るご意見をいただき、ありがとうございます。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、予約枠の見直しによる時間短縮に向けた取り組みや、待ち時間の過ごし方を検討し、外来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。早急な改善は困難ではありますが、お待ちいただいている患者さんにお声掛けをするなど、患者さんの状況に気を配ってい

くように努めてまいります。

(医事課)

家族の手術にあたり、入院受付の人は昼食は外に行ってもよいと言っていたが、実際には手術中連絡が取れるように院内の待合室に待機とのことだった。説明を統一したほうがよいと思います。

入院受付にて、患者さんへの説明が誤っており大変ご迷惑をおかけしました。入院患者さんに係る説明内容について、誤った認識が無いか再度確認し、院内各部門と共通認識のもと、患者さんに正確なご説明、ご案内ができるよう努めてまいります。  
(医事課)

お礼のお手紙をいただきました。

(4A、4B)

看護師さんがいっぱい赤ちゃんのお世話をしてくれました。また、わからないことも聞けばすぐに答えてくれて安心できました。看護師さんがみんな優しく、気を使ってくれました。ありがとうございました。

(4A)

今回も促進剤を使っただけの出産でした。出産にあたっては、痛みでパニックになっているところ、ずっと声をかけてくださったり、腰をさすっていただいたり本当に助かりました。ありがとうございました。

(4A)

コロナ対策による面会中止で不安な気持ちでいましたが、看護師さんがいつも笑顔で声をかけてくださったので、気持ちに余裕ができました。ありがとうございました。

(4A)

全員優しくて話しやすかったです。

(4B)

本人だけでなく親の私にも寄り添っていただき、また、学童への学習指導も丁寧にしてくださいました。ありがとうございました。

(4B)

面会制限がある中で、できる限りの対応をしてくださったので、父母とも安心できました。ありがとうございました。

(4B)

赤ちゃんの状態など優しく教えて

# 投書・ご意見について

12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。

いただき、自分で見ているより安心していました。ありがとうございました。	(5A) 看護師の皆さんありがとうございました。コロナで大変ですが頑張ってください。	(7B、ICU) 長男が入院していましたが、看護師さんが親身になって話を聞いたり、相談にのってくれたりしました。こんなに家族に寄り添ってくれる看護師さんは初めてでした。無事退院する日を迎えることができたのは中央病院の看護師さんのおかげです。ありがとうございました。
(4B) 一人目の子どもの入院で不安でしたが、看護師さん一人ひとりに助けられました。ありがとうございました。	(5A) 皆様に親切で丁寧な対応をしていただきました。感謝申し上げます。	(ICU) 父がお世話になりました。無事に一般病棟に移ることができ、少しホッとしています。今、中央病院は大変だと思いますが、くれぐれもご自愛ください。
(4B) 安心して子どもを預けることができました。気になることも丁寧に教えていただけ良かったです。	(神経内科、6A、リハビリ科) 脳梗塞で入院しましたが、皆様の治療のおかげで後遺症もほとんどなく無事退院することができました。感謝の言葉しか出てきません。ありがとうございました。	
(4B) 何かあればすぐに、丁寧に答えてくれたので安心してできました。お世話になりました。	(6A) 検査入院でお世話になりました。初めての入院でしたが、スタッフの皆さんが親切で安心して過ごせました。ありがとうございました。	
(4B) 子どもをしっかりみてくださってありがとうございました。感謝しています。	(糖尿病・内分泌・血液内科、6A) どの方もとても優しく丁寧に対応してくださり、感謝の気持ちでいっぱいです。	
(4B) スタッフの皆さんが笑顔で対応してくれたので気分がとても良かったです。	(6A) とても優しく接していただきありがとうございました。	
(4B) とても良く対応してくださったので安心して入院生活を過ごせました。	(6B) 初めての長期入院で不安いっぱいでしたが、皆さんの明るい笑顔と温かい対応に支えられ、前向きにそして穏やかな気持ちで治療することができました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。	
(4B) とても丁寧に色々教えていただきました。安心して任せられました。	(循環器内科、7A) 先生が耳の悪い自分のところに来て、いろいろなことを何回も教えてくれたので、ありがたくて涙が出ました。他の先生、看護師さんも皆さん優しいです。	
(4B、5B) 入院に際し書類の用意に手間取り17時ごろになってしまったのに、スタッフさんは嫌な顔もせず親切に対応してくれました。また、入院中は声かけや気配りを細かくしていただきました。感謝しています。ありがとうございました。	(7A) 丁寧な看護をしていただき、初めての手術への不安が軽くなりました。ありがとうございました。	
(5A、5B) 皆様が毎日頑張っていてくださることに心より感謝申し上げます。今後もよろしく願い申し上げます。	(7A) 3月にも入院していたが、今回も先生、スタッフの皆様、ありがとうございました。	
(5A) 私にわかる言葉で状況を説明してくれたり、つらいことに共感してくれたり「仕事」かもしれないけれど、私はとても嬉しく幸せです。本当にありがとうございました。	(7A) 皆さんに大変親切にさせていただきました。ありがとうございました。	
(5A) 急な入院で心配もありましたが、丁寧に優しく声かけしてくれる皆様のおかげで安心して入院できました。ありがとうございました。	(7A) 気安く何でも笑顔で話しかけていただきました。	
	(7A) 明るくてよかったです。	