

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。

ご意見等について回答いたします。

中央病院を受診すると、いつも待ち時間が長い。もっと市民のために、どう改善したら良いか積極的に考えて欲しい。

貴重なご意見ありがとうございます。待ち時間につきましては、患者サービス向上の重要な課題として位置づけ、毎月各科の状況を統計データで確認し、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の検討による外来診療科へのテレビの設置など様々な対策を行っております。今後は、他院の取組についても参考としてまいります。

（医事課）

①1階ATM前のトイレの洗面台の水の出方、センサーの反応が悪い。
②「手術前には禁煙」というポスターが気に入らない。手術前だけが禁煙じゃないだろ？あんな張り紙をするな。
③意見を2度投書したのに、回答の掲載がなかった。

①この度はご不便をおかけしました。手洗いのセンサーを取り替えるよう部品を手配中です。しばらくお待ちください。②患者さんの健康を考えると、手術前に限らず、受動喫煙への配慮が必要であり、患者さん並びに周囲の環境に配慮し、院内では禁煙対策を進めてまいります。しかしながら、ご意見にもありました通りで、たばこ自体は嗜好品であるため、治療に関わらない喫煙や院外での喫煙に対しては、当院が規制することや意見を言う立場にありません。何卒ご理解いただきますよう、お願いいたします。③7月と8月に同様の意見をいただきましたが、7月分のご意見として回答を行いました。回答は翌月の下旬を目途に1か月程度院内で掲示しておりますが、ウェブサイト上では過去分を含めて公開しておりますので、そちらをご確認ください。

（①②病院総務課、③病院経営課）

①吸入器が古すぎませんか？②シャワー室の状態もよくないです。

①ご意見ありがとうございます。吸入器は洗浄、消毒、点検を行い正常に機能していることを確認しております。今後さらに機能性の高い吸入器について検討したいと思っております。②建物の大きさに限りがあるの

で、変更することは難しい状態です。設備も老朽化が進んでいますが清潔感がある施設となるよう取り組んでいきたいと思っております。

（①看護部②病院総務課）

上からものを言う感じで注意され、嫌な思いを何度もした。患者さんの気持ちを、考えて欲しい。

この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は患者さんの思いを傾聴し、患者さんの立場を考えて話をするように指導させていただきました。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

携帯電話・メール使用可能区域が不明確です。矢印を大きく表示して、明確にわかるようにしないとだめ。

2階の小児科と女性外来の間の通話可能区域が、わかりにくくなっていました。矢印で範囲がわかるようにいたしました。貴重なご意見ありがとうございます。

（病院経営課）

消灯後、部屋入口の常夜灯、枕元のナイトライトが暗すぎて困りました。もう少し明るめの常夜灯、調光できる照明があると助かるなと思います。

ご意見ありがとうございます。常夜灯の明暗はその時の状況や個人差があるため難しい課題だと捉えています。現状のままとなりますが、ご理解ください。調光ライトにつきましては病院の改修に合わせて検討してまいります。

（病院総務課）

入院中に使用できるフリーWi-Fiがあればいいなと思いました。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。当院では、医療システムを無線環境で使用している場所があり、Wi-Fiを設置することで支障をきたす可能性があります。しかし、場所を限定することなどで設置が可能かどうか検討を進めてまいりますので、ご理解くださるようお願いいたします。

（医事課）

母が検査室から出てくる時に、いつも靴のかかとを踏んだまま出てきます。転倒は危険なので、靴を履いてから検査室から出るよう声をかけてもらいたいです。

患者さんに危険な行動をさせ、心よりお詫び申し上げます。私たち技師は撮影室を退室するまでが検査の一貫と考え業務を行っています。患者さんの中には他の患者さんに気を遣われ、自ら急がれる方もいます。そのような方にも退室の際は声かけをし、身なりを整えてから退室するように接しています。今一度リスク及び接遇を見直し安全な検査が提供できるよう対応を心がけていきたいと思っております。貴重なご意見をいただきありがとうございます。

（中央放射線科）

歯科口腔外科の紹介状を持参して来院したが、休診で受診できなかった。休診であることが、ウェブサイトなどに掲載されていないことは、おかしい。

この度は貴重なお時間を無駄にしまい、申し訳ありませんでした。休診の際はウェブサイトでお知らせすることといたします。貴重なご意見をありがとうございました。

（歯科口腔外科、病院経営課）

お礼のお手紙をいただきました。

（内科）

医師の言葉がやさしい。いつも笑顔。

（整形外科、3Cほか）

一人一人忙しい中、話を聞いてくれて、不安を取り除いてくださいました。皆様の心地よいチームワークに感謝しています。怪我は最悪でしたが、この環境で治療できた事は嬉しく思います。

（整形外科、3C）

オペをしていただき、家族の心配もしてくれた医師に感謝します。看護師の皆様は心配りがよく、少しのことでも手を差し伸べてくれました。本当にお世話になりました。

（3C）

スタッフ全員でカバーし合う行動に感激しました。看護師さんたちの優しさと笑顔でとても元気になりました。先生の配慮ある治療に感謝します。

（3C）

皆さんが色々と丁寧に教えてくださり、心配すること無く過ごせました。

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>(産婦人科、4A) 急遽入院することになりましたが、やさしく迎えてくれ、赤ちゃんのこと、育児のことを丁寧に教えてくださり助かりました。皆さんが笑顔で優しく対応してくれるので、とても楽しい入院生活でした。</p>	<p>(6A) みなさんととても親切で気遣ってくれました。</p>	<p>の皆様は頭が下がります。</p>
<p>(産婦人科、4A) コロナ禍で出産の立会がなく不安でしたが、たくさん声をかけて励ましてくださり、痛みの中頑張ることができました。ありがとうございました。まだまだ大変な時期が続くと思いますが、どうぞご自愛ください。</p>	<p>(循環器科、7A) 手術の手順を細やかに説明を受け、納得できました。手術を担当した医師は手術後に何度も見に来て下さり、とても良くしてくれました。7Aのスタッフの方もみな良くしてくださいました。今後のご発展とご活躍をお祈りいたします。</p>	<p>(7B) 担当看護師さんが仕事が早くて、やさしくて、すごく心配してくれました。とても嬉しかったです。</p>
<p>(4A) 退院後の育児に、漠然と不安があると話をすると、すぐに富士市で取り組んでいる事業に関する情報を教えていただきました。また母乳について悩んでいたところ、「赤ちゃんが満足するまであげたらいいよ」という一言で、難しく考えていた気持ちがスッキリしました。ありがとうございました。</p>	<p>(内科、7A) 当日まで検査に対して不安がありましたが、わかりやすい説明で検査の始めと検査後に励ましのことを頂き喜びを感じました。笑顔ではきはきた言葉で接して下さり、寄り添っていただきました。ありがとうございました。</p>	<p>(7B) 皆さん親切で対応がよいです。</p>
<p>(小児科、4B) やさしい方ばかりで安心して入院生活を送ることができました。子供が食事を食べずに困っていたところ、普段の食事のようにふりかけがつくように手配してくれ、主食だけでも食べれるようになってよかったです。とても親身になってくださり、細かい気配りが本当に嬉しかったです。</p>	<p>(7A) 術後にベッドで6時間以上安静する必要があったので、トイレのことが心配でした。看護師さんが夜中でも介助してく下さり、何の不安もなく乗り切ることができました。看護師さんにとっては当たり前のことかもしれませんが、患者にとってはどれほど温かいことか。感謝の言葉しかありません。</p>	<p>(3C、リハビリテーション科) リハビリをよくしていただきました。</p>
<p>(4B、NICU) 長い間看ていただいてありがとうございました。感謝の気持ちで一杯です。育児ノートのコメントに励まされました。お世話の様子や伝わるのと同時に、母親の私の体調のことまで気遣っていただき、慰めになりました。</p>	<p>(7A) 下剤を服用しても便が排出できない時に、看護師さんに対応してもらいました。無事にスッキリしました。</p>	<p>(リハビリテーション科) マッサージが的確でした。知識も素晴らしく、理論的に説明してくれました。ありがとうございました。</p>
<p>(内科、6A) 先生をはじめ患者への思いやりがすばらしかったです。看護師さんの対応の良さ、優しさ、明るさに感謝です。</p>	<p>(7A) 入院中に多くの方々に優しく丁寧に対応していただき、本当にありがとうございました。</p>	
<p>(6A) スタッフの皆様とても親切に対応してく下さり、安心して入院生活を送ることができました。</p>	<p>(内科、7B、その他) 入院は初めてで心配でしたが、先生をはじめ皆様親切な方ばかりで、ありがたかったです。掃除の方も良く働いてくださいますね。日の出や素晴らしい富士山、満月を眺められ幸せでした。最高によいお部屋をありがとうございました。</p>	
<p>(6A) どんな患者さんにも優しく接してくれました。はたから見ても嬉しいものです。</p>	<p>(内科、7B) 病気について色々教えてくれました。今後このような病気にならないように頑張っていこうと思いました。</p>	
	<p>(内科、7B) 短い間でしたが、お世話になりました。親切にお声をかけていただき感謝申し上げます。わがままな患者の身に優しくお声かけをする看護師</p>	