

投書・ご意見について

5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>内科の医師と看護師が他の病院を紹介したがる。私はここでの治療を希望しているが希望を受け入れてくれない。そのため症状が悪化した。</p> <p>ご意見ありがとうございます。当院での診療を希望していただけることはありがたいことですが、当院は急性期病院であり、患者さんが集中すると、緊急性のある方の診察や処置などに影響が出るのが懸念されます。そのため、病状が安定した患者さんは地域の医療機関に紹介するように取り組んでいます。各病院は機能に適した技能を持った職員や機器を配備していますので、患者さんが病状に合った病院に転院することは、適切な医療を受けるために大切なことです。ご理解のほどお願い致します。</p> <p style="text-align: right;">（内科）</p> |
| <p>5～6年前に受診した際に、医師は画面だけを見ていて、受診しても薬を出さなかった。今年の3月に受診した際にも、同じ医師で処置をせずに現状把握に努めない。4月に受診したら担当医が異動していて、新しい担当医に替わって内視鏡検査を行ったら入院となった。あまりにひどい対応だったと思う。</p> <p>誠に申し訳ございませんでした。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。貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">（診療部）</p> |
| <p>一部の看護師の態度が悪い。</p> <p>この度は不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。患者さんが安心して入院生活を送ることができるように接遇の教育を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。</p> <p style="text-align: right;">（看護部）</p> |
| <p>以前入院した際に、氷を入れると下剤が飲みやすいとアドバイスを受けたため、氷を持参した。担当看護師が薬剤師にそのような対応ができるのか確認している間に、「氷を入れて飲むなんて聞いたことない」と繰り返している大声が聞こえた。気分が悪くなり「確認は結構です」と言ったが、患者の立場になってほしいです。</p> |

| |
|--|
| <p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。情報を共有し統一した対応をするよう指導いたしました。スタッフの対応や接遇について教育を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。</p> <p style="text-align: right;">（看護部）</p> |
| <p>子供の同級生の親が勤めている。子供が受診する際に、受付を担当していたので、通院しづらい。守秘義務は守られると思うが、担当者を変えてもらいたい。</p> <p>不安な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今後、受診される際には配慮させていただきます。また、個人情報の保護に関する指導も続けて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（看護部）</p> |
| <p>体を動かすたびにベッドがきしむため不快でした。また、パイプ椅子が古く色落ちする。</p> <p>この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。ベッドおよび椅子についてはご指摘いただきました箇所を点検し、椅子は交換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す。</p> <p style="text-align: right;">（看護部）</p> |
| <p>ベッドの上で動くとキシキシ音が出るため、同室の方がうるさくないか気になってしまった。</p> <p>この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。ベッドのメンテナンスについては、定期的に点検を行い、修理・改善を検討致します。今後も患者さんにとって良い療養環境が提供できるよう努力致します。</p> <p style="text-align: right;">（看護部）</p> |
| <p>開腹手術を受けて入院していたが、古いベッドで起き上がるのが大変だった。電動ベッドを希望したが空きがなかった。体は痛いし、忙しいようなスタッフには頼みにくいし、料金は同じはずなのに損した気持ちになった。</p> <p>手術後に電動ベッドをお使いいただくことができず、辛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は患者さんの状況を考慮し電動ベッドをお使いいただけるように配慮していきます。またスタッフは患者さんが安楽に入院生活を送れるお</p> |

| |
|--|
| <p>手伝いをさせていただきますので、いつでもお声をおかけください。</p> <p style="text-align: right;">（看護部）</p> |
| <p>①診察の順番待ちの際、モニターに番号が表示されるが気づかないこともあるためハンドマイクなどで呼び出してはどうでしょうか。</p> <p>②外科の診察室の通路の扇風機のカバーが汚れていた。</p> <p>①この度はご不便をおかけして申し訳ございませんでした。当院では番号表示後、診察室に入室してこられない場合、看護職員が廊下に出て番号をお呼びしております。番号でお気付きにならない場合は、番号と氏名でお呼びしております。今後も患者さんにわかりやすい対応を指導して参ります。②扇風機のカバーは取り外し処分しました。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（看護部、病院総務課）</p> |
| <p>駐車場でタバコを吸おうとしたら警備員に「ごめんね。ここでは吸わないでね」と慣れ慣れしい言い方をされた。</p> <p>警備員に対し、接遇について注意するよう指導いたしました。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p> |
| <p>1階の中央女子トイレの左側手洗い場が、手をかざしても水が出ないため直してほしい。</p> <p>ご意見いただきありがとうございます。水栓のセンサー部分の洗浄をおこない、感知範囲の改善をしました。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p> |
| <p>車椅子のため正面玄関で乗降するが、テントがあるため乗降の際に歩行スペースがなくなってしまい歩行者に迷惑をかけてしまう。何か工夫できないでしょうか。</p> <p>ご意見いただきありがとうございます。テントはコロナウイルス対応のため設置しています。コロナウイルス終息後は撤去致しますのでご理解のほどお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p> |

投書・ご意見について

5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。

トイレットペーパーは二枚重ねの方がよいと思いました。

当院では、就労継続支援B型事業所（くすの木学園）からトイレットペーパーを購入しておりますので、商品の変更が困難でございます。ご迷惑をお掛けしますが、現状にてご理解ください。

（病院総務課）

正面入り口脇の路線バス時刻表が2年前のまま変わっていない。

古い時刻表は処分しました。

（病院総務課）

ペットを飼っている患者は、入院でつらい思いをしているときに家族同様のペットに会えたら頑張れると思う。条件を付けて5分でも会えればうれしいと思う。セラピードッグの効果などを参考にペットに会える場所を検討していただきたい。

ご意見ありがとうございます。ペットを飼育されている患者さんの心情は十分理解しております。しかしながら、人と動物の共通感染症を考慮し、感染症指定医療機関である当院は、身体障害者補助犬を除き、敷地内へのペットの立ち入りは許可しておりません。大変申し訳ございませんが、スマートフォンや携帯電話、ご家族とのオンライン面会をご活用ください。今後、資格を有した専門家によるアニマルセラピーを院内イベントで実現できないか検討して参りますので、ご理解のほどお願い致します。

（病院総務課）

お礼のお手紙をいただきました。

（整形外科、3C）

やさしい先生に診てもらいました。看護師さんたちがやさしくて、楽しい病院生活でした。ありがとうございました。

（整形外科、3C）

手術してくれた先生に感謝しています。看護師の皆さんも良くしてもらいました。ありがとうございました。

（整形外科、3C）

先生から手術の説明、術後のリハビリ計画などを聞きましたので、不安もなく手術を受けられました。術後も看護師の皆さんに支えられ、無事に退院できます。お世話になりました。

（整形外科、3C）

医師がわかりやすく教えてくれました。看護師のみなさん優しく対応してくれ、言葉も丁寧で感じがよかったです。

（眼科、3C）

世の中と人生を少しでも明るくしてもらってありがとうございます。職員の皆さまに感謝しています。

（皮膚科、3C）

質問にきちんと答えてくれて、とても話しやすい先生でよかったです。看護師さん、そうじの方、みなさんととてもすばらしいです。

（3C、手術室）

病棟の看護師のみなさん優しくかったです。手術室で不安な時、声かけや手を握ってくれて安心しました。

（3C、栄養科）

行き届いたお世話をしていただき、ありがたかったです。食事もとてもおいしかったです。

（3C、その他）

看護師の皆様が、元気と明るさと優しさをそそいでくださり、ありがとうございます。清掃員の方が一生懸命働く姿に心打たれました。

（3C）

看護師さんが日々良くしてくださり、不安な日々も過ごすことができました。患者一人一人の要望に細かく、優しく対応する姿には頭が下がります。

（3C）

職員の皆様の手際の良さと知識の豊富さに驚きます。通院時も引き続きお願いします。

（3C）

コロナ対応もしっかりしていて、患者に対してのやさしさや配慮があった。看護師同士の連携を感じました。

（3C）

てきぱきと仕事をしていて、患者の気持ちになり手助けをしていただきました。本当にありがとうございます。

（3C）

短期入院でしたが、親切かつてきぱきとした対応で安心して過ごすことができました。

（3C）

色々ケアをしていただき、入院生活が気持ちよく過ごせました。

（3C）

分け隔てなく明るく接しているところに感銘を受けました。

（3C）

看護師さんがとても優しく対応してくれました。

（3C）

皆様、とても親切にしてくださいました。

（3C）

全員対応がよく親切。

（産婦人科、麻酔科、4A）

入院から退院まであらゆるシーンで安心して入院生活を過ごせました。新米看護師さんが謙虚でしたが、優しく語りかけてくれました。先輩看護師さんから注意されても素直に聞き入れ、一生懸命学んでいる姿が微笑ましかったです。

（産婦人科、4A、手術室）

先生に色々なことに配慮いただき、予定通りに退院ができました。看護師さんの声掛け対応が優しく感激しました。何度も容態確認に来てくれて、大変な仕事だと改めて感じました。

（産婦人科、手術室）

急な手術を受け入れてくれてありがとうございます。手術前に、聞きたい曲を探してかけてくれてありがとうございます。

（4A）

立会出産ができない状況で不でしたが、ずっと側で付き添っていただき、不安なく出産することができました。

（4A）

スタッフの皆さん優しく、対応も丁寧で安心して入院生活を送れました。

（4A）

コロナ禍の中。関わってくださった皆様には感謝の気持ちでいっぱいです。

（5A、手術室）

手術前は緊張していましたが、和やかに明るく接してくれて、救われました。全ての方に感謝いたします。とても快適な入院生活でした。

（循環器科、5B）

皆さんにとっても丁寧に優しくして頂けて、心から感謝しております。この感謝を忘れず、一日でも早く元気になれるよう頑張りたいと思います。

投書・ご意見について

5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。

| | |
|---|---|
| (内科、6A) 入院中に、先生がインスリンの打ち方など細やかに説明してくれ、心配事や疑問に思うことも聞きやすいようにしてくれたため、安心して入院生活を送ることができました。 | (7A) 検査、治療終了後に優しくしていただきました。 |
| (内科、6A) 身体の調子の悪い時の対応、質問への対応、全てやさしく丁寧に対処していただき、ありがとうございました。 | (7A) 丁寧な対応をしていただき不安なくすごすことができました。 |
| (内科、6A、薬剤部) 関わった方がとても優しくしてくれました。毎日が楽しく、とてもよい40日間でした。 | (ICU) 看護師の皆さん、昼夜問わずいつもありがとうございます。母は人生で今、一番頑張っています。看護師さんの支えがあつてのことだと思えます。まだまだ時間はかかりますが、ははをよろしく願います。 |
| (内科、6A) 皆様にお世話になりました。 | (その他) 職員が優しくて、対応がよかったです。 |
| (6A) やさしい対応に感謝です。看護師さんの対応に癒されました。 | (その他) 職員の皆様いつもありがとうございます。 |
| (6A) よく見ていただき、ありがとうございました。 | |
| (6A) 優しい対応がよかった。 | |
| (内科、6B) 手術、処置の前に説明をしてくれてわかりやすく安心できました。患者への心配りがよくて優しくしてくれましたので、快適な入院生活が過ごせました。 | |
| (内科、7A) 15年間服用し続けていた薬が2錠少なくなり、安心しました。家族への連絡も度々していただき、安心していられました。 | |
| (7A) やさしく親切にして下さり、本当にうれしかったです。7階の病室から見た富士山がすばらしかったです。 | |
| (7A) 皆さんのおかげで、不安なく検査が受けられました。 | |
| (7A) 重い気持ちで入院しましたが、最初に接してくれた看護師さんの温かい言葉と行動で気が楽になりました。 | |
| (7A) 患者に寄り添って対応してくれました。無理難題を言っている方に対しても、上手に対応していて感心しました。 | |