

投書・ご意見について

3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>は対応しますので、ご理解の程お願いいたします。 (病院総務課)</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。ベッドにつきましては、計画的に購入を進めておりますので、参考とさせていただきます。貴重なご意見有難うございました。 (病院総務課)</p>
<p>担当医が患者や家族の訴えに耳を傾けず、一方的に自分の言い分を話すのみ。症状について相談した際に「高齢だからしょうがない」と対応してくれなかった。</p>	<p>手術着をマジックテープを使用しないものに新しくしてほしい。前ははだけて冷えてしまう。</p>	<p>毎日同じようなものばかりで、もう少しおいしそうな食事を出していただけることを望みます。</p>
<p>この度は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、接遇向上に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (診療部)</p>	<p>手術の際は、寝たままで脱衣がし易いようにマジックテープとなっております。ご理解の程お願いいたします。 (病院総務課)</p>	<p>病院食は、基本献立（サイクルメニュー）をベースに、四季折々の食材を取り入れ、工夫し日々の食事を提供しています。今回の食事は、治療食（エネルギー制限食で主食を一口小ムスビに変更）に対しての食事提供であり制限されていた食事内容でした。少しでも満足いただけるよう今後の課題とさせていただきます。 (栄養科)</p>
<p>職員に知り合いがいるので、先生と話す際に近くにいると話しづらい。病気のことを知られたくないので部署を変えてもらいたい。</p>	<p>パジャマにポケットがなく不便。この度は、ご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。ポケット付きのパジャマにつきましては、今後検討させていただきます。貴重なご意見有難うございました。 (病院総務課)</p>	<p>深夜に眠れないからと言って廊下を歩き回る人がおり、大きな足音を立てている。看護師と会話をしていたが注意できないのか。</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。職員にお声掛け下されば診察介助者を変更致します。貴重なご意見ありがとうございました。 (看護部)</p>	<p>食堂の食事が値段の割に美味しくありません。接客の際に世間話をしていて券売機の案内がありませんでした。</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。患者さんお一人おひとりの不眠への対応と足音に注意するよう指導致しました。患者さんが安眠できる環境に配慮するよう努めて参ります。 (看護部)</p>
<p>1階の外来待合にテレビを設置してもらいたい。</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございます。ご指摘の内容につきましては、今後の参考とさせていただきます。また、接客の際の案内につきましては、業者に伝え、今後そのようなことが無いよう指導いたしました。 (病院総務課)</p>	<p>点滴交換の際、指差し呼称をしていない。不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。点滴施行時の指差し呼称による確認は病院のルールでもあり徹底するよう指導致しました。貴重なご意見有難う御座いました。 (看護部)</p>
<p>このたびは貴重な御意見をいただき、ありがとうございます。患者サービス向上の重要な課題として、待ち時間の過ごし方を検討した結果、2階外来待合にテレビを設置いたしました。1階の外来待合へのテレビの設置につきましては、既にエントランスホールにテレビを設置していることもあり、現在設置の予定はございませんが、今後検討してまいりたいと思います。また、エントランスホールにつきましては、公衆無線LAN（フリーWi-Fi）を導入いたしておりますので、そちらもご利用いただければと思います。 (医事課)</p>	<p>駐車場の障がい者スペースに一般車が入って利用ができなかった。バーを取り付けるなど工夫してほしい。ご意見ありがとうございます。カラーコーンなどに車いす専用スペースであることの表示をしております。一般の方が車いす専用のスペースにとめているようですが、この点については、その方の良識に頼らざるを得ません。 (病院総務課)</p>	<p>話すスピードが速すぎて、相手にわかりやすく伝えようという気持ちが全くないと思います。質問をしても「人それぞれなので」と言われてしまいました。また、入院当日クロックスを持っていったが、看護師に数年前からクロックスは禁止になっていると言われてしまった。何故入院案内では基本的なことを伝えないのか、不安な気持ちを理解しないのかとても疑問に思いました。</p>
<p>病院の壁や床が汚いです。塗装されていけばきれいに見えるので、改善を求めます。</p>	<p>事務や看護師の電話対応について、わからないことを聞きたくて電話しているので、もう少し柔和な口調で話してほしい。</p>	<p>このたびは、入院受付の際に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。また、履物の件につ</p>
<p>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、修繕・清掃に一層力を入れて取り組んでいきたいと思っております。施設改修の際には検討して参りますので、ご理解のほどお願いいたします。 (病院総務課)</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。今後は相手の思いに寄り添った言動を心がけるよう指導してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。 (病院総務課)</p>	
<p>2階外来にある多目的トイレの扉があけにくい。今はどこも電動になっている。</p>	<p>ベッドをもう少し大きい（長い）サイズを用意してほしい。</p>	
<p>扉の仕様は、古い設計基準によって設置されています。施設改修の際に</p>		

投書・ご意見について

3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>きまして、こちらの説明不足からご迷惑をお掛けしてしまい、重ねてお詫びいたします。今後は、説明に不備が無いよう努めてまいります。また、患者さんの様子に気を配りながら、話すスピードや間を置くなど、一方的な話し方にならないよう説明の仕方を工夫し、入院生活を不安なく過ごせていただけるよう親切丁寧な対応を心掛けてまいります。</p> <p style="text-align: right;">(医事課)</p>	<p>お礼のお手紙をいただきました。</p> <p>(外科) こちらの事情に寄り添って診察していただき、安心して手術を受けることができました。質問に対しても詳しく丁寧に対応してくださり、本当にありがとうございました。</p>	<p>(5B) 看護師が明るく、患者と分け隔てなく接してくれた。医師もハキハキとした物の言い方だった。</p>
<p>看護師が床に枕を落とし、そのままベッドに戻そうとした。頼むと交換してくれたが、何も言わなくても当然交換してくれると思っていたので、やり取りにつかれて気分が悪くなってしまった。</p>	<p>(循環器科) 先生に大変よく診ていただききました。命の恩人です。</p>	<p>(5B) こまめに様子を見て、その都度声をかけ、その一言一言がとてもうれしく励みになりました。</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。患者さんが使用されている物が汚染された可能性がある場合は、すぐに交換するように指導致しました。患者さんが安心して入院生活を送れるように努めて参ります。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>(循環器科) 先生の熱意とお人柄に触れ、心が癒されます。</p>	<p>(6A) 本当に親身になってくださり支えてもらいました。不安の多い入院生活の中で、居心地よく過ごせたのは皆さんのおかげです。</p>
<p>パン食の副菜を食べたかったが、主食をパン以外に変更すると副菜も変わってしまった。また、朝食を麺にすると味付けのりを食べられなかった。</p>	<p>(産婦人科、産婦人科外来) 転院から退院まで不安なことが多く、入院や手術もしたことがなかったので、恐怖を取り除いて下さるような接し方をしていただいて安心して手術に臨めました。手術後も心配事を話さずとも察してくださっていたのをすごく感じました。</p>	<p>(6A) 看護師がテキパキと対応してくれた。</p>
<p>現在朝食の選択食においては、ごはん食（和食）かパン食（洋食）の選択となっており、そこに嗜好を加えた食事提供までは行えないのが実情です。治療食を優先に入院中の食事をご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">(栄養科)</p>	<p>(3C) 看護師さんが全員親切で安心して入院生活ができました。</p>	<p>(7A) 親切丁寧に処置や説明をしていただいた。</p>
<p>患者は不安でいっぱいなのだから、言い方や言葉を選んで話してほしい。</p>	<p>(3C) 皆さん笑顔で接していただきました。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 親切で礼儀正しく接していただいた。</p>
<p>この度は誠に申し訳ございませんでした。今後は患者さんのお気持ちに寄り添った説明ができるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">(診療部)</p>	<p>(3C) 皆様ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 優しい言葉で語りかけていた看護師さんは、仕事が天性だと感心させられました。</p>
<p>患者は不安でいっぱいなのだから、言い方や言葉を選んで話してほしい。</p>	<p>(麻酔科、4A) 医師が明るく前向きに進めてくれてとても心強かったです。看護師が足湯を持ってきてくれたり、話を聞いて励ましてくれました。</p>	<p>(7A) どの看護師の方も親切で、何を尋ねても嫌な顔ひとつせず答えてくれます。力仕事や面倒な世話も明るく気持ちよくやってくれます。一市民として本当に誇れる病院だと思います。</p>
	<p>(4A) 陣痛中も優しく声をかけてくれて、出産後も気にかけてくださり本当に支えられました。不安の中のお産でしたが、楽しい日々を過ごすことができました。</p>	<p>(7B) 夜中に何度も様子を見に来てくれ、安心して眠れました。</p>
	<p>(歯科口腔外科、5A) いつも親身に話を聞いて丁寧に処置してくださり、何かがあると迅速に対応してくださりました。不安な気持ちがいっぱいでしたが、みなさんのサポートのおかげで安心した入院生活を送ることができました。</p>	<p>(7B) 説明がわかりやすかった。</p>
	<p>(5B) 全体的に優しくわかりやすい説明をしてくれる。</p>	<p>(7B) 先生・看護師の皆さん、何か聞いてもわかりやすく説明をしてくれて心強かったです。</p>
	<p>(5B) 皆様全員が親切でした。</p>	<p>(7B) 丁寧に教えてくださって満足でした。</p>
	<p>(5B) いつも明るく元気な声で接していただきありがとうございます。</p>	<p>(7B) 病状説明を大変わかりやすくお話ししていただきました。</p>
		<p>(患者サポート室) 親切に説明をしていただき助かりました。</p>
		<p>(その他) 親切な対応で安心しました。</p>