

投書・ご意見について

9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>合がございましたので、お手数ですが、その際は受付に一声お声がけいただき。次回受診時にお支払いいただくなど支払い方法をご案内させていただきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。 (医事課)</p>	<p>(救急外来受付)具合悪く、空いている駐車場に駐車して車いすを借りて来た所、車を救急外来の前に停めて、駐車位置を変えるように言われた。大丈夫ですので車いすを借りたいと2～3回やりとりを行った。家族の意見を無視されていると思えました。家族の責任で大丈夫と伝えているのに、何が危ないのですかと聞きたいです。一刻も早く診察を受け、苦痛を払い去ってあげたいと思ひ受診しているのに、残念です。事務だから仕方がないと言えばそうですが、もっと家族の声に耳を傾ける事が必要と思ひます。</p>
<p>駐車場案内について、経費等の問題が伴うと思ひますが、第1駐車場の入り口に空車か満車か一括した掲示板があれば幸ひに思ひます。</p>	<p>CSセットの購入の際、順番のカードを取りお待ちください、とあったので待っていたが20分以上待たされました。順番待ちは私だけでした。途中、係の方の出入りはありましたが、カードがかけてあるフックは見ず、出入りされていきました。こちらから声をかけて手続きさせていただきましたが、申し訳なさそうでもなく。待っている人がいるということが、係の人にも分かるシステムに変えた方が良く思ひます。</p>	<p>救急外来を受診される患者さんには、一刻も早く受診していただけるよう、常に意識して行動しています。車いすの利用につきましては、離れた場所から患者さんが移動されると、段差など危険箇所があるため、万が一のことを考えると、お断りせざるを得ません。しかし、今回のように車を再度移動させることで、二度手間になってしまう場合は、お話をよく伺ったうえで、ご家族の強い希望や了承を得られた際には、看護師に相談した上で臨機応変に対応して参ります。この度は、一方的で事務的な対応となつてしまい、ご家族に不快な思ひをさせてしまいました (看護部)</p>
<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘のとおりシステムの設置には多額の費用が必要となるため、今後、同様の要望が多く寄せられるようでしたら、設置の可能性について検討していきたく思ひます。 (病院総務課)</p>	<p>この度は不快な思ひをさせてしまい申し訳ありませんでした。業者より呼びかけを行うよう指導しました。また、案内についても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>(救急外来受付)対応が悪い。病んでいるのに冷たい言葉。病人だけでなく、家族の心も病んでしまいました。</p>
<p>CSセットのパジャマにポケットを付けてほしい。</p>	<p>病棟スタッフ間で、しっかり情報共有していただきたい。同じ事を何度も何度も言わなければならなかった。患者へのお見舞い手紙は必ず開封して読んであげてください。患者が自分で手紙を開封、読めない状態、退院後に荷物を受け取ったら開封すらしていない手紙が多数あった。とても悲しいと同時に怒りも覚えた。このコロナ禍、たった一人で闘病している患者にとってお見舞いの手紙は唯一の慰めです。手紙を書き送ってくれた人も心をこめて患者に手紙を書いてくれたのです。それを開封すらしていないとは。とても失礼なことではないでしょうか。</p>	<p>この度は不快な思ひをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした、病気に対し不安を抱えたり、心配をさせている患者さんやご家族に思ひやりのある対応ができず、お詫びいたします。今後はそのようなことがないように、患者さんやご家族の気持ちに寄り添い、言葉や表情に気を配った上で、あたたかみのある対応が出来るように努力いたします。 (看護部)</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。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>この度は不快な思ひをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さんが同じことを何度も伝えるお手間を取らせることがないようにスタッフ間の情報共有を徹底します。お見舞い手紙については患者さんがご自身で読むことが難しい場合は、患者さんに開封して良いか確認の上読ませて頂くなど患者さんと書いてくださった方への配慮に努めます。 (看護部)</p>	<p>会計の対応が悪い。こちらは分からないので聞いているのに、威圧的に返答された。マイクを使い何度も大きな強めの声でどなられたので気分が悪かったです。窓口は病院の顔なのに、このような人</p>
<p>会計が遅い。1時間近く待つ。必要な時間を表示すれば、他の用事が出来る。</p>		
<p>会計計算において、1時間近くもお待たせしてしまい、大変申し訳ありませんでした。待ち時間を短縮するよう、混みあう時間につきましては、計算スタッフを増員して対応しています。また、午後1時までは2階内科カウンターでも会計を行っております。必要な時間の表示につきましては、システム都合上すぐに対応致しかねますので、時間がかかる時にはお声がけさせていただくなど検討して参りますので、ご理解と御協力をお願いいたします。 (医事課)</p>		
<p>会計の待ち時間が長すぎる。最低でも40分、長くて1時間も待たされる。子供と待つのは大変なので、次回の診察時に精算か、口座振替でもいいのでお願いしたい。会計待ちが嫌すぎて他の病院に変えたい。</p>		
<p>会計計算において、大変長らくお待たせしてしまい申し訳ありませんでした。待ち時間を短縮するよう、日頃から計算スタッフの教育に努めておりますが、混みあう時間帯等でお待たせしてしまう場</p>		

投書・ご意見について

9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。

を使うのはどうかと思う。隣の方に聞いてスムーズに解決しました。

この度は不快な思いをさせてしまい、たいへん申し訳ありませんでした。この度のご指摘を真摯に受け止め、病院の顔となる窓口のスタッフには患者さんの視点に立った対応を心掛け、思いやりと笑顔で対応するよう指導して参ります。

（医事課）

お礼のお手紙をいただきました。

（救急外来）

子供がコロナになってしまい息苦しさ、胸痛、気持ち悪い、食事が2日取れないなど、熱も高く、藁にも縋る思いでこちらを受診しました。子供にも、私にまでも優しい言葉をかけて下さり涙が出ました。不安な中優しく安心させて下さり、子供もコロナになって苦しくてとても辛かったのですが、ホッとしましたように感じました。適切な処置をして下さり本当に感謝の気持ちでいっぱいです。大変な状況が続きますが、お体に気を付けてください。ありがとうございました。

（7B）

職員が全体的に優しかったです。

（5B）

初めての入院で不安を感じておりましたが、皆様の気さくなお人柄と手厚いケアのおかげで退院出来る事となりました。激務の中、明るい笑顔に癒されました。コロナ禍の中、先の見通しがつき辛い状況が続いておりますが、くれぐれもお自愛くださいます事を心よりお祈り申し上げます。大変御世話になりました。

（5B）

癌という病になり気持ち的に不安定となっていました。手術するため入院することになり不安でいっぱいでしたが、5階5Bの看護師の皆様の手厚い看護により気持ちも楽になり、手術を無事終えることができました。5Bの皆様本当にありがとうございました。

（5）

職員全部の人たちが看護も良くしてくれて、私たちの事も良く聞いてくださいました。とても安心でした。先生達も毎日良く見てくださいました。

（麻酔科医）

いつも手術室の前で元気に出迎えてくださる面白い先生で緊張しないような気配りがありがたいです。リラックスして手術が受けられるのは先生のおかげかと思えます。今回もありがとうございました。

（4B）

初めての長い入院で不安や寂しがる事がありましたが、優しく接してくださり安心できていました。親の私の食事の時や、子供が家族に電話をする時に場所を提供してくれました。体調の事や入院生活の事で細かい心配りをいただき、声を掛けてくれて本当に嬉しかったです。ありがとうございました。

（4A）

精神的にも身体的にも参っていましたがみなさんととてもよく接してくれました。心細くなく入院できました。心配してくださったり赤ちゃんを預かってくださったり、話を聞いてくださったりありがたかったです。

（4A）

とても辛かった陣痛中ずっとそばでマッサージや声掛けをしてくださりとても本当にありがたかったです。何度も何センチ開いているか見てほしいという私の要望も聞き入れてくださり、そのおかげで激痛の出産をどうにか耐え抜くことができました。本当にありがとうございました。

（3C）

コロナ禍の中スタッフの皆さんが走り回っている姿を拝見し、そのうちお声がけしていただき感謝しております。また担当医の先生にも感謝しております。また担当医の先生にも感謝しております。ありがとうございました。なるべく個室を増やしていただくと良いかなと思いました。

（7B）

心のこもった説明をして頂き、本当に助かりました。安心して治療を受けさせていただき、改めて医療チームの皆様に感謝申し上げます。ありがとうございました。

（3C）

入院で不安な私たち患者の気持ちを考えて、患者の立場になってやさしく丁寧に笑顔で接してくださいました。年寄りの冗談にも上手に受け答えしてくれ楽しかったです。これから富士市の病院として、先輩の方々を中心に若い人達がますます活躍してくれることを期待しております。短い期間でし

投書・ご意見について

9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>たが安心して入院生活を送る事が出来ました。</p>	<p>さい。</p>	<p>(7B)</p>
<p>(3C) 3Cの看護師さん、いつも笑顔で細心な気を使ってくださり、心がなごみました。退院しても、頑張っている事に励めます。ありがとうございました。</p>	<p>(3C) モビプレップが苦手で大変でしたが、リオナの影響で後処理で浣腸を二度してもらい対応できました。医師と看護師にしてもらい助かりました。</p>	<p>K 医師：小さな質問や的外れな質問にも丁寧に答えて頂き誠にありがとうございました。</p>
<p>(病棟不明) 医師、看護師の皆さんの対応に感謝しています。御世話になりました。</p>	<p>(4A) 初めての出産で不安も多かったのですが、どの職員の方もとても明るくて元気いっぱい不安が吹き飛びました。出産もつらかったのですが、出産中のアドバイスや出産後のアフターケアもすべて良くて中央病院で産んで良かったと思いました。おっぱいのケアもとても親身に対応していただいて助かりました。感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。</p>	<p>I 医師：初診の時、胃カメラ検査、胃薬処方のみで来院しましたが、全く異なる検査で病気を見つけてください、ありがとうございます。看護スタッフ：リレーションが取れていて素晴らしい。誰が先輩、後輩か分からないくらい仲良く助けあい分担をしているように感じました。ダブルチェックの徹底も見事です。</p>
<p>(3C) 先生が良し、看護師が良し、接し方が良い。気持ち良かったです。</p>	<p>(5B) どの職員もやさしく話してくれる。親切、丁寧。</p>	<p>ありがとうございました。</p>
<p>(3C) 自分が脳出血で会話ができなかったけど、持ってきたホワイトボードに書いてくれた。桐生先生は説明することを全てパソコンで記入してプリントしてくれたからよく分かった。</p>	<p>(7A) 食事が減塩なのに、美味しかった。</p>	<p>I 医師：初診の時、胃カメラ検査、胃薬処方のみで来院しましたが、全く異なる検査で病気を見つけてください、ありがとうございます。看護スタッフ：リレーションが取れていて素晴らしい。誰が先輩、後輩か分からないくらい仲良く助けあい分担をしているように感じました。ダブルチェックの徹底も見事です。Kさんの優しい瞳とSさんの会話が印象的でした。</p>
<p>(3C) 私自身が入院した事で皆さんの大変さが分かりました。本当に感謝しております。コロナ禍の中大変だと思いますが、頑張ってくだ</p>		