

投書・ご意見について

4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。

この病院には床屋や美容院がありません。病人はイライラしたり、痛みや辛さを我慢するのが仕事ですが、その中に床屋、美容院、リラクゼーション(マッサージなど)が出来る場所があると良いと思う。少々のマッサージでリラックスできたり、爪の手入れにネイルサロンがあったりしたら、入院も少しは楽しいのでは。私はあれば行きたい。美容院、ネイルは特に。

整髪については、出張サービスを再開する予定ですので、スタッフにお声掛けください。マッサージについては、患者さんの状態に影響する可能性を否定できません。マニキュアについても、クリアタイプを含め、末梢血酸素飽和度(SPO2)測定機による測定が困難となりますので、除去をお願いしております。マッサージとネイルサロンの導入は致しかねますので、ご理解をお願いします。なお、足浴や手浴によるリラクゼーションについては、患者さんの状態やスタッフのスケジュールを考慮して実施することもできますので、スタッフにお声掛けください。

患者サービス向上委員会

トイレ：点滴を腕にしながらだとちょっと狭い気がする。

ベッド：病人用のためなのかわかりませんが、気持ちやわらかい感じがする。

この度はご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。限られた建物の大きさの中で必要な設備を設置しておりますので、トイレ内のスペースを広げることは難しい状況ですが、今後の施設改修の際には、ご意見を参考に検討して参りますので、ご理解のほどお願いいたします。ベッドのマットレスについては、硬さの違う複数のマットレスを用意しておりますので、ご希望は遠慮なく病棟の看護師に申し付けください。

病院総務課施設物品担当

・病室にWi-Fiをつなげて欲しい。

・売店に行かずともフロア内に自動販売機があって飲み物が買えると嬉しい。

・毎日、色々なスタッフさんが声を掛けてくださり、すごく心が落ち着き安心しました。ありがとうございます。

ました。

・内診台での処置の時、何をしているのか？とか事前やその時に説明をして欲しい。そういうのがないと少し恐怖心が湧いてしまう気がしました。(説明があっても恐怖心はあるのかもしれませんが)

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参りますので、ご理解くださるようお願いいたします。

病棟の自動販売機につきましては、飲食制限のある患者さんも居ることから設置を控えております。病床からの移動が難しい患者さんにおかれましては、病棟の看護師にご相談いただければ、対応させていただきます。

診察時に説明が不足していたことについて、誠に申し訳ございませんでした。今回のご意見を科内で共有しました。患者さんの不安をできるだけ解消していけるよう、事前の説明に努めてまいります。

医事課システム担当

病院総務課施設物品担当

産婦人科

点滴をしながらトイレに排便、排尿する時、トイレが狭い。今の設備ではやりようがないと思いますが、建て替えをする際、考慮してくれると助かると思います。

この度はご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。限られた建物の大きさの中で必要な設備を設置しておりますので、トイレ内のスペースを広げることは難しい状況ですが、今後の施設改修の際には、ご意見を参考に検討して参りますので、ご理解のほどお願いいたします。

病院総務課施設物品担当

病室床の清掃は、病院にとって泣き所の一つです。1室2室位を一度空床にして順繰りに実施してはいかがでしょうか。

ご提案いただきありがとうございます。病室の床清掃につきましては、病室の使用状況を確認しながら順次実施するような形となっております。汚れがひどい病室については、

状況を確認しながら対応させていただきますが、今後より良い方法がないか検討してまいります。

病院総務課施設物品担当

トレーニングパンツ(XL)が無くなり、看護師さんの手を煩わせてしまって心苦しい。常になければおかしい。なぜ看護師さんが探しに歩かなければならないのか。忙しい中で探してもらって申し訳なくて、何のためにお金を払って契約しているのですか。出来るところから改善しましょう。やらないと駄目のままですよ。

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。CSセットの業者には、患者さんがお求めの品が欠品にならないよう、常に在庫チェックと補充をしておくよう指導いたしました。

6B

病院総務課施設物品担当

温度湿度をチェックするのは当たり前前の事、日々変化する→いちいち対応する。当たり前のことです。接客業をしていれば毎日のいつものこと。布団も季節ごとに対応、1枚減らしたり増やすなど細かく対応。細かく病人を扱うように。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。4月に急に気温が上がった時期のご指摘であったと記憶しております。冷暖房への切り替えに関しては、病院全体に関わるため相談の結果、通年より早く冷房への切り替えとなりました。布団に関しては夏用への変更は6月予定となっていました。今後は急な気温の変化に対応し、タオルケットなどの使用を検討し、患者さんが快適に過ごし、治療に専念できる環境づくりに努めてまいります。

看護部

部屋が暑くてイライラして寝られない。薄着になってみたりしました。看護師も暑いと八つ当たりされて気の毒。月日ではなく、実際の温度湿度で管理するのが病院では。毎年、いついつから冷房・暖房を入れる、は無い。

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。現在の病院の空調設備は、集中管理で温度設定を行う仕様となっていることから、気温の変化に注意しながら温度管理をおこなっていますが、病室

投書・ご意見について

4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。

の向き等の条件の違いにより温度差が生じて不快に感じられることもあると思います。今後の施設改修の際には、快適な温度調節が簡単にできるよう設備を検討してまいりますので、ご理解のほどお願いいたします。
病院総務課施設物品担当

内科の方の対応最悪でした。こっちは仕事休んでわざわざ来て結局診てもらえなかったんでこれで症状悪化したらマジで怨む。悪化して仕事行けなくなったらおたくが生活保証してくれんのか？まじで対応考えろ

受付等の説明が十分に伝わらず、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、わかりやすい説明に努め、外来間の連絡に配慮していきたいと思っております。
看護部

料理がどれも固めです。私も固いと思うくらいなので年配者にとって、食べにくいかと思っております。もう少し軟らかめに作ってもらえないでしょうか。

病院食は治療の一環として、医師の指示のもと病態を考慮した食形態となっておりますが、食事の形態等、不安があれば病棟スタッフにご相談ください。料理の硬さを調理工程で再確認してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。
栄養科

絶望に思った矢先にこちらの病院の先生に原因を突き止めていただき、それ以来長くお世話になっております。しかし、最近新しく赴任された医師2名については言葉遣いで傷つくというより、医師としての発言なのかどうか驚かされ、切り捨てられるような感覚になるような対応をされることが複数回続いています。患者に寄り添うような態度ではなくいち医師と患者、患者は医師の言うことを聞いておればよいというような、対話ではなく通達というような診察内容で、慈恵会から派遣される医師の教育と品位を問いたくなるような思いです。

誠に申し訳ございませんでした。言葉遣いを改めるだけでなく、患者さんのおかれた状況に配慮し、思いやりのある対応をするよう当該医師に指導しました。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。
糖尿病・内分泌・血液内科

声が小さく聞き取りにくい。初診・外来診療時の感じが悪く思う。転倒して、かかりつけ医が休診日。外来に電話したら別の病院に行ってくれ！！と言われた。後から電話があり、ドクターが診察してくれたが骨折していた。人工関節を入れたばかりだったので不安でした。

不快・不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。「かかりつけ医が休診」とのお話だったため、当院は初診であると思い込み、初診は完全紹介状制のため、一旦、お断りしてしまいました。しかし、カルテを確認したところ、当院に受診歴のある方だと分かり、受診していただくことになりました。今後は、患者さん・ご家族の話をよく聴き、丁寧に対応するよう努めてまいります。
看護部

お礼のお手紙をいただきました。

（職員）
お見舞いメールのおかげで遠く離れて暮らす私でも、毎日母に声掛けによる励ましをすることが出来ました。母に届いていると分かった時は本当に嬉しかったです。母は携帯電話を使わないので、お見舞いメールが無ければ、母も私も気持ちを保つことが難しかったと思います。携帯やLINEが普及している中、関わってくださった皆様にはご負担をお掛けしてしまいましたが本当に感謝しています。直接のご担当だけでなく母に届けていただく過程でどれだけの方々にお世話になったか想像もつきませんが本当にありがとうございました。皆様、お元気で。

（4A、4B）
初めてのお産で家族の付き添いや面会もできず、本当に不安な思いを抱えて入院しましたが、全ての先生やスタッフさんがとても優しく親切に接して下さり無事出産を乗り越えることができました。こちらの病院を選んで本当に良かったです。ありがとうございました。

（4A）
予定日超過のため転院になりました。個人の病院の方がサポートが手厚いイメージがありましたが、転院になって結果良かったです。母子と

もに朝から晩までたくさんサポートしていただき、初めての出産でしたが心強かったです。皆様優しい声を掛けてくださるので、とても嬉しくおだやかに過ごせました。

（産科外来）
私は緊急搬送と言う形でここへやってきました。最初は、もう初めてのお産でまさか自分が難産になるとは思わなかったため色々不安でした。周りの人は1日とかで産まれるのに、と正直思っていました。でもここに運ばれた時、2人の先生がすごい冷静に色々話をしてくれました。合計48時間もかかった出産でしたが、この人々がいなければ、私も赤ちゃんも助かってなかったし、私は赤ちゃんに会えてなかったです。

（4A、陣痛室、分娩室）
元々他の産婦人科で出産予定でしたが、急な破水でこちらにお世話になりました。今まで産婦人科は個人の所にしかかかったことがなく、大きな病院は怖いイメージがありましたが、全く違ってとても安心して過ごすことができました。ありがとうございました。働かれている姿がカッコ良かったです。スタッフさんが代わっても、内容が引き継がれているのが安心でした。

（内科外来）
親切で、丁寧に話してくれる。

（呼吸器内科）
いつも診察していただいておりますが、上手を言わずに分かりやすい説明と、はっきりと説明して下さるので安心できます。先生に診ていただいていた気分も楽になり、病気も快方に向かっている気がします。先生に感謝いたしております。

（4A、産婦人科）
助産師さんにとっても感謝していません。出産時にずっとそばにいてくれて、呼んだらすぐにかけてくれて本当に助けてもらいました。そばにいてくれて嬉しかったです。出産時の一番つらい時を支えていただきました。出産後の入院中も色々気にかけて下さり、分からない事がある時など頼りにさせていただきました。また出産時お世話になった先生をはじめ他の先生方や入院中御世話になった看護師さん、助産師さんみなさん優しく丁寧に対応してくだ

投書・ご意見について

4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>さり、本当にありがとうございました。</p> | <p>た。</p> | <p>で、順調に回復し退院することができました。ありがとうございました。大変なお仕事だと思いますが、これからも頑張ってください。短い期間でしたが、お世話になりました。</p> |
| <p>(4 A) 手術前や、手術後はもちろん、入院中ずっと快適に過ごせました。産後の身体をいたわってもらったり、励ましてもらえたり、ここで出産できて良かったと思いました。3年前に救急搬送され、ここで出産した時も、本当に親身になっていただきました。今回も変わらず、とても素敵なスタッフの方でした。ありがとうございました。</p> | <p>(3 C) 感謝しています。3 Cのスタッフさん、全体的に良かった。</p> | <p>(4 A) 主治医も手術の説明、持病の対応、薬について、毎回とても分かりやすく説明してくれた。4 A 病棟の看護師さんや助産師さんは皆さん明るい方ばかりでとても元気づきました。対応もとても皆さん丁寧で本当に感謝しています。ありがとうございました。</p> |
| <p>(関わってくれた場所) 初めての手術、入院だったが丁寧で親切でとても安心できた。妻も中央病院で出産しているが、その時も非常に良かったと言っていた。ありがとうございました。</p> | <p>(3 C) 洗面所の所に湯の温度の注意書きがあり、気を付けて使うことができてよかった。レンタルタオルだけでなく、おしぼりや使い捨てタオルが出されて、ベッドのところで体を拭くことができてよかった。ありがとうございました。</p> | <p>(産婦人科、4 A) 皆さんとても親切で優しくかったです。初めての出産で不安でしたが、安心して快適な入院生活を送ることができました。丁寧で心強いサポートに心より感謝いたします。ありがとうございました。</p> |
| <p>(5 A) 患者の心を即受け止め、気持ちよくなんでもきっちりと話を聞いてくださりまして、介護をしてくださいました。手術の後も、早く元気が出てまいりました。たくさんの先生、看護師様にたくさんのパワーをいただきました。色々ほかの細かい事もしてくださいました。お食事もとてもおいしくいただきました。感謝いたします。ありがとうございました。栄養士様、調理師様、ありがとうございました。</p> | <p>(3 C) どなたも優しい、気が付き、動きが早い。チーム感が良い。</p> | |
| <p>(病棟不明) 院内で借りているおしめの件で苦情を記入しました。すると、すぐに対応していただき、本当に助かりました。この病院はまだ大丈夫と考えます。地域の中ではピカイチとは知っていましたが（掃除、薬品のチェックなど）良かった。看護師さんに少しでも迷惑が掛からないように努めたいものです。なかなか病気で気分がむらが出てしましますが、少しでもと頑張って迷惑をかけないように、と。もっと心を磨かないとだめだなあと感じます。本当にありがとうございました。部屋の温度についてもありがとうございました。感謝。</p> | <p>(3 C) 職種を問わず、ほとんどの職員の患者対応は清々しく、また終わりの「ありがとうございました」は批判もあるかもしれませんが、私にとっては嬉しい気持ちになりました。</p> | |
| <p>(3 C) 皆様、ナースさん、リハビリ先生、ご親切で感心いたしました。大変なお仕事ですが、頑張ってください。4/28 今日転院いたします。お世話になりました。ありがとうございました。</p> | <p>(3 C) 医師の皆様には、手術時、最善を尽くしていただき、大変ありがとうございました。看護師の皆様も交代勤務の中、各担当連携され適切な看護ありがとうございました。医療従事者の大変なことを理解しました。</p> | |
| | <p>(3 C) 丁寧な対応でありがたかったです。</p> | |
| | <p>(3 C) 大変よくしていただき、ありがとうございました。</p> | |
| | <p>(麻酔科、4 A) 麻酔科男性医師...説明や術前後に明るくお話して下さり、気持ちが楽になりました。ありがとうございました。 看護師さん...若いナースとは違う自然な会話・看護をして下さり、自然体になれました。(若いナースは熱心でありがたかった) 入院中、スタッフの皆様には優しく接していただき、とても安心できました。本当にお世話になり、ありがとうございました。</p> | |
| | <p>(内科外来) ・待ち時間が長く体調が悪くなり、受付での対応が迅速で良い対応でした。 ・高齢者に3つも4つも検査を受けるのは良いが、メモを渡していただけると忘れずに助かります。</p> | |
| | <p>(6 A) 優しく丁寧に接していただいたこと</p> | |