

# ご意見・投書へのお返事

4月に皆さんから寄せられました「私の提案」等について、お返事いたします。

お礼のお手紙をいただきました。

(3C)

30年ぶりに入院した中央病院ですが、当時と比べてスタッフの皆さんの態度が変わって、親切で気さくで柔らかくなっていて驚きました。信頼感が増し、嬉しく思いました。特に昔はいなかった男性看護師さんが頼もしく思えました。患者の抱き起こし、移動の世話も力強くきびきび動き、安心感がありました。お世話になりました。もちろん、細やかな気遣いのある女性看護師さんも当然必要ですが、男性看護師の存在も今後さらに必要になると思います。

(3C)

高齢の父が入院しました。父が説明を理解していないことなどを家族に連絡していただき、説明も丁寧でわかりやすく、助かりました。おかげで、退院できました。退院後のことも連絡していただき、家族で確認しました。ありがとうございました。

(4B)

年末に下の娘が入院した時、シャワー室に脱衣カゴがなく、あったらいいのになあとこの用紙に書かせていただきました。今日、また上の娘がお世話になったところ、脱衣カゴがあり、シャワー時間がスムーズになりました。ありがとうございました。また、下の娘が授乳の度に病院に来たのですが、開いている部屋を毎回快く貸していただき本当に助かりました。ありがとうございました。

(4B)

皆さん赤ちゃんにとっても優しく声をかけてくださっていて、心が和みました。

(4B)

すべてお任せでき、とても安心しました。私自身の術後ケアにもなり、助かりました。どの看護師さんも担当の先生も優しく、不安になることはありませんでした。予定より早くNICUから出られて本当によかったです。ありがとうございました。NICUですがとても和

やかで、精神的にも救われました。

(4B)

1歳3ヶ月の娘が1週間入院しました。一人目の子で初めての入院だったため、主人も私も不安だらけでしたが、いつも主治医の先生方、看護師の皆様が優しく丁寧に説明して下さったり、毎日お部屋をきれいにお掃除して下さったり、とても快適な入院生活を過ごすことができました。ありがとうございました。

(4B)

不安でいっぱいの私に笑顔で対応していただき、色々お話をさせていただいただけでも随分心が安定しました。お忙しい中でもオムツ交換やミルクや母乳をあげることを教えていただけて、初めての育児の不安もだいぶ解消されました。キティちゃんのメモを読むのも楽しいし、安心に繋がりました。本当に感謝しています。

(4B)

本当に感謝の言葉しかありません。1ヶ月近く、本当にありがとうございました。

(4B)

みなさんととても親切で子どもにも優しく声をかけてくださり、安心して入院生活を過ごすことができました。心より感謝しています。実習中の学生さんの頑張っている姿も見ることができてよかったです。

(4B、NICU)

はじめは不安なことばかりで夜もなかなか眠れなかったのですが、色々サポートしていただき、優しい言葉、しっかりとした説明で不安もなくなりました。ありがとうございました。

(5A)

看護師の皆さん、2度に渡りお世話になりました。皆さんの優しさがとても嬉しく、本当に天使のように感じました。素敵なお仕事と思う反面、本当に大変なお仕事だなと思います。私が言うのも何ですが、お身体、大事にしてください。本当にお世話になりました。

(外科、5B)

病名を聞いたときは、不安で声も出ないくらいでしたが、先生が優しくお話、説明して下さり、この先生なら大丈夫だと思うようになりました。本当に親身になって考えてくださいました。名医だと聞いておりましたが、人格も素晴らしく、このように患者に寄り添ってくださる先生はいないと思います。このような先生が増えるといいなと思います。看護師さんは優しくて気の付く方ばかりでした。前に姉が入院した時とは全然違うと感心しました。ちょっとした言葉が大変嬉しかったです。大変お世話になりました。皆様、ありがとうございました。

(7A)

何度も入院していますが、看護師さんに励まされ元気になりました。

(消化器内科、7B)

長い間、大変お世話になりました。先生をはじめとするスタッフの皆様、心より御礼申しあげます。主人も心置きなく、旅立ちました。大勢の皆様にご送られ、旅立ちました。ただ、私達家族は祈るのみでございませぬ。本当にありがとうございました。

(7B)

患者や家族に心のケアをはじめ、色々としていただき、安心して入院生活を送れます。看護師の皆さんに本当に感謝しています。ありがとうございました。看護師のどの方にも病気の相談や治療について聞くことができることが嬉しく思います。他の病院に比べ、レベルが高いというか、すべてにおいてよかったです。本当にありがとうございました。

(7B)

皆様には大変お世話になりました。大勢の者が待合室を占拠し、他の患者様やご家族、看護師の皆様にご迷惑をおかけしたことをお詫びいたします。私達は母との別れの時間を十分にいただけたと感謝しています。最期は13人が

# ご意見・投書へのお返事

4月に皆さんから寄せられました「私の提案」等について、お返事いたします。

手を取り、足をさすり、声をかけて見送ることができ、悲しいですがとても幸せでした。ご配慮に感謝しています。深夜でお世話になった皆様にお礼も言えず申し訳ありません。入院中の手厚い治療、看護に感謝いたします。改めて皆様のお仕事の大変さに気付きました。お体を大切にしてください。本当にありがとうございました。

(7B)

今まで、他の病院の医師や看護師や治療が信頼できず、家族も本人も不安でしたが、7B病棟に来て、安心して信頼できるようになりました。家族に対しても本当に素晴らしく、家族の不安を理解してくれ、担当の医師が変わっても、不安なく入院生活が送れました。7Bの看護師の皆様には感謝しています。入院中、大変お世話になりました。ありがとうございました。

(医事課)

入院中、きめ細かく心温かい看護、徹底した医療体制に安心して治療を受けることができました。また、大変多忙でしように精神的にも大勢の面会にも配慮していただき、感謝しています。毎日、どんどん元気になりました。ありがとうございました。

(地域連携室)

地域連携室の職員の方、大変お世話になり、ありがとうございました。先日、B型肝炎ウイルス検査に行った時、受付を済ませてくださり、また、結果待ちの時も予定より少し時間が過ぎた頃、わざわざ私にあと20分くらいかかりそうだからと伝えに来てくれ、予約からの対応もとても親切で不安が消え去り、気分よく帰ってきました。

(看護部)

看護師の2名の方は去年より一層の好印象でした。落ち込んでの入院でしたので、力づけてもらいました。本当にありがとう！

※この他多数のお礼の手紙をいただきました。

ご意見等について回答いたしま

す。

義父の入院時「なぜこんな風になるまで放っておいたのか。しっかり見ていなさい。」と言われ、奥さんがいるので手出しできないと言ったら「高齢の奥さんでしょう。全部任せていいものか。」と暗に嫁の私が悪いように言われた。入院したくなくて黙っている義父なのに、どうやって具合が悪いのがわかるのか。「もっと早く連れて来なさい。」と言われ、すごく腹が立った。もっと口の利き方に気をつけてほしい。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。医師として、患者さんの病状を心配しての発言と思われるが、家族関係に十分配慮するよう指導いたしました。

(診療部)

患者さんの名前を呼び捨てにするので、聞いていて不愉快。個人情報の問題なのでは。無駄口も不愉快。看護師の質が問われるのでは。

この度は、病棟スタッフの不適切な言動により、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、このような事がないよう患者さんの立場に立った対応を心がけるよう指導いたしました。

(看護部)

集団で革靴で音を立てて歩いて、うるさい。運動靴に変えるべきだと思います。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。移動時は音が鳴らないよう配慮いたします。

(看護部)

6階トイレの個室の床をもう少しきれいにしてください。

病棟トイレについては、順次改修を行っており、床も貼替を行います。

(病院総務課)

清掃の人が病室を掃除して下さるのはいいのですが、何かぶつぶつ話しながら掃除しています。

少し不気味に思います。廊下でも一人で何か話しているのを聞きますが、大丈夫なのでしょうか。少し不安です。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃委託業者には勤務態度等について指導いたしました。

(病院総務課)

清掃員の方の院内での患者への態度が悪く、最悪です。注意してください。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃委託業者には勤務態度等について指導いたしました。

(病院総務課)

昼間は気にならないが、朝方(4時~5時30分頃まで)は、朝食等を作っているのだと思うが、ウォーターハンマーのようなドンドン、ゴンゴンという音が毎日聞こえる。湯・水の配管の中にエアが入っている、又は、水圧の変化ではないか。ショッカー等で対応できないか。

就寝時間内での騒音についてご迷惑をおかけしました。原因については、蒸気配管と判明しましたので、送気の手順を見直し、音の抑制を図りました。

(病院総務課)

病室の上の換気口がカビ、ホコリで真っ黒で心配になり、夜はマスクをして休みました。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。空調や換気口の清掃は、3ヵ月ごと実施しておりますが、汚染が顕著な場合は随時対応いたしますので、お声掛けください。

(病院総務課)

清掃の方々、去年より悪い印象です。服装、動作ともに。設備では、トイレ入口の段差改善とナースセンター前のトイレの増設をぜひお願いします。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃委託業者には作業中の服装、勤務態度等について指導いたしました。

# ご意見・投書へのお返事

4月に皆さんから寄せられました「私の提案」等について、お返事いたします。

トイレは、昨年度より順次改修を行っておりますが、個室内については構造上改修できない箇所があります。また、車椅子トイレの増設については、スペースの問題があり、難しいのが現状です。

(病院総務課)

最後の診察の時に1階で入院準備の説明を受けました。手術は4ヶ月前から決まっておりました。説明を受けた時は主人が出張ばかりで「限度額認定証」の申請が遅れ、間に合いませんでした。一月くらい前に教えていただいていたなら、ありがたかったです。

限度額適用認定証についての説明が遅くなり、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。現在、予約入院の手続きについての説明は、入院される日の直前の外来診療の日に行っております。ただし、窓口でのお問い合わせ等については、その都度、対応させていただいておりますので、お気軽にお声掛けくださいますようお願いいたします。

(医事課)