

# 投書・ご意見について

7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>お礼のお手紙をいただきました。</p>	<p>丁寧に診ていただいてとても安心できました。ありがとうございます。引き続きよろしく願いいたします。</p>	<p>いました。</p>
<p>（外科、糖尿病・内分泌内科、循環器内科、麻酔科、形成外科）</p>	<p>(4B) 多くの看護師さんが丁寧に優しく対応してくれました。赤ちゃんにも優しく声をかけながら面倒を見てかわいがってくれていると感じ、嬉しかったです。これからたくさん愛情を注いでいきたいです！足型、初めての沐浴の写真、ノートのコメントがとても嬉しかったです。</p>	<p>（産婦人科、5A） 告知しづらいこともあったと思いますが、優しく寄り添いながら対応してくださったので、とても嬉しかったです。手術後のつらい時に、優しく丁寧な看護をしてくださり、本当にありがとうございます。もう入院したくありませんが、何かあった時はこちらでお世話になりたいと思いました。ありがとうございました。</p>
<p>糖尿病の合併症でリスクの高い外科手術でしたが、異なる診療科と連携して最適な処置をしてくださいました。新しい医療機器や医療技術も導入しており、がんセンターではなく、この病院で手術をしていただいていたよかったです。</p>	<p>(4B) 最初は不安でいっぱいでしたが、面会に行く度に様子を教えてくれ、日に日に元気になっていくのがわかったので、安心してお任せできました。</p>	<p>(5A) 手術後の夜、苦しい状態が続きましたが、二人の看護師さんが、夜中なのに体を拭き着替えさせてくれました。吐いた時も「気にしなくていいよ」と言ってくれました。本当に嬉しかったです。優しい気持ちが伝わりました。</p>
<p>(ICU) しっかり挨拶してくださり、とても感じがよかったです。</p>	<p>(4B) 赤ちゃんが小さく産まれたので心配でしたが、検査結果も問題なく、看護師さんたちがとても親切丁寧に安心しました。不安な気持ちの時に笑顔で看護師さんたちが接してくれたので、ほっとできました。</p>	<p>（産婦人科、5B） 初めての手術で緊張と不安がありましたが、看護師の方の気遣いと細かい配慮で乗り切ることができました。病気を治すのは医師の仕事と思っていましたが、看護師さんの一生懸命な看護もあり、治すことができましたと感じています。術後の辛い時、自分のことのように心配し、的確なアドバイスと治療をしてくださり、感謝しています。看護師さんは天使に見えるって本当ですね。医師、看護師全ての方、ありがとうございました。</p>
<p>(3B) 入院中は大変お世話になりました。深く感謝申し上げます。落ち込んでいましたが、優しく温かい看護のおかげで、元気になりました。富士市に中央病院があり、安心して暮らせることに感謝しております。皆様もお身体大切に。ありがとうございました。</p>	<p>(4B) 家に帰る前に、ミルク、オムツ替えや沐浴ができてよかったです。</p>	<p>(5B) 他病院と比べて看護技術が高い。2ヶ月にわたりお世話になっているが、嫌な感じの看護師の方は一人もない。皆さん笑顔と挨拶が素晴らしい。教育が行き届いている。階段で会うと必ず職員の方から挨拶をしてくださり、気持ちが良い。</p>
<p>(小児科、4B) 先生、看護師さんは、とても優しく温かい方ばかりで、安心して過ごすことができました。色々な面で不安を取り除いていただけるようなお心遣いをしてくださり、とてもありがたかったです。</p>	<p>(4B) 小さく生まれて不安でしたが、少しずつ大きくなっていく様子を見て安心しました。面会時に「元気に泣いてたよ!」「大きくなったね」など声をかけてもらい嬉しかったです。毎日の様子をノートに書いてくださり、見るのが楽しみでした。気にかけてもらっていることがよくわかりました。ありがとうございました。</p>	<p>（血液内科、6A） ストレスのないよう声かけしてくれる看護師さん、毎日様子を見に来てくれる先生、約1ヶ月の入院生活でしたが、精神面で特に救われました。ありがとうございました。</p>
<p>(小児科、4B) 病名を聞いた時は不安でしたが、先生の説明を聞き、安心して過ごすことができました。保育器から出て点滴がはずれ、日に日に元気になる姿を見ることができ、安心しました。先生、看護師さん、付きっきりで見てください、ありがとうございました。今はとても幸せです！</p>	<p>(4B) 産んですぐ娘がNICUに入り、不安でずっと泣いていました。しかし、看護師さんがすごく丁寧に説明してくれて、わからないことを聞いても全てわかりやすく答えてくれ、娘の様子を日記にしてくれたので、安心できました。NICUの看護師さんは接し方がすごく上手だと思います。この環境に安心しすぎて退院することが不安です。短い間でしたが、お世話になりました。ありがとうございました。</p>	<p>（糖尿病・内分泌内科、眼科、6A） 以前と比べ、ハード面・ソフト面が見違えるほど近代化され、看護関係の皆様の連携の素晴らしさ、徹底した仕事ぶりに感銘を覚えました。さすが、富士市の総合病院だと思います。また、今回の入院で、食事</p>
<p>(小児科、4B) 病棟にある電子レンジのワット数が不明のため、哺乳瓶を殺菌するのが不安でしたが、看護師さんがナースステーションの電子レンジで指定のワット数で殺菌してくれました。いつも嫌な顔せず、お願いを聞いてくださり、感謝しています。信頼できる医師と看護師の皆様、ありがとうございました。</p>	<p>(4B) 安心して入院できました。色々話しかけてくださり、ありがとうございました。</p>	
<p>(小児科、4B) 2月にも入院していたことを覚えていてくださったので、娘をしっかり診ていただいたのだと感じ、改めて安心して入院することができました。本当にありがとうございました。</p>		
<p>(小児科、4B)</p>		

# 投書・ご意見について

7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。

が何物にも替えがたい薬であると教えていただきました。家族と共に実践していきます。医師、看護師の皆様、本当にありがとうございました。貴院の益々のご活躍とご発展を祈念いたします。

（糖尿病・内分泌内科、脳神経外科、救急外来、6A）

救急外来の先生及び看護師の皆様、親切な対応が嬉しかったです。6A病棟の先生方、看護師、スタッフの皆様には大変お世話になりました。色々な病院を経験しましたが、今回が一番だと思いました。ハキハキした態度、誠意ある対応、いつも笑顔が素晴らしいですね。数ヶ月ぶりに父の笑顔が見られたのもよかった出来事でした。脳外科の先生には、お声をかけていただき、嬉しかったです。皆様方のますますのご活躍をお祈り申し上げます。本当にありがとうございました。

（循環器内科、心臓血管外科、ICU、7A）

ICUでは、大変親切に至れり尽くせりで本当にありがたかったです。窓際の部屋で快適でした。スタッフの皆様感謝しています。

（循環器内科、7A）

どの方も皆、親切で優しく、本当に感謝しております。不安の中での付き添いでしたが、温かく接していただき、安心できました。先生の迅速で的確な処置で、母は命を救われました。忙しい中、何度も病室に診に来ていただき、本当に感謝しております。

（循環器内科、7A）

入退院を繰り返しましたが、その都度、優しい心で接してくれます。他の病院にお世話になったこともありますが、先生ほど優しい方はいませんでした。いつも頭が下がります。この病院は、素晴らしい先生がいらっしゃるって、優しい心ばかりでなく技術も一流だと思います。男性看護師の方も本当に優しい方でした。

（循環器内科、7A）

先生の丁寧な説明、笑顔で大切に扱っていただいたこと、皆様感謝しております。男性看護師さんには、足がつったのを治していただきました。女性の看護師さんは皆、親切にしてくださいました。ありがとうございました。

（循環器内科、7A）

誰にでも気持ちよく挨拶し、声をかけてくださいました。設備の整った良い病院です。

（7A）

全ての場所で、全ての職員が、何事に対してもよかったです。

（7A）

初めて入院しましたが、中央病院でよかったと思いました。

（7A）

外来から入院説明まで、情報伝達が早く的確に行われており、安心できました。

（7A）

以前より、職員の皆さんが親切丁寧になっていると思う。

（7A）

職員の皆さんが、とにかく優しい、の一言です。優しすぎて、退院したくなくなった様です。

（7A）

看護師さんが親切にしてくれました。研修中の学生さんも一生懸命にしてくれました。ありがとうございました。

（7A）

質問すると皆さん丁寧に教えてくれました。全職員同じように親切に対応してくれました。検査結果をはっきりとお知らせしてくださり、誠にありがとうございました。検査する方もチーム一丸となり、対応してくださいました。

（7A）

初めての入院でしたが、緊張せず安心して3日間過ごせました。ありがとうございました。今後もよろしくお願いします。

（7A）

患者の立場になって、看護してくださいました。わからないことは親切丁寧に不安を解消してくださいました。お世話になりました。

ご意見等について回答いたします。

予定していた手術時間より、かなり長かったため、途中で様子をお知らせしてほしかったです。

貴重なご意見をありがとうございました。手術時間が長引く場合は、必ずその状況をお伝えすることにしております。今回、その連絡がされなかったため、ご家族にご心配をおかけし、誠に申し訳ありませんでし

た。今後は、このようなことのないよう配慮してまいります。

（看護部）

数年前のスタッフと比べ、若い女性看護師は全般的に言葉遣いに優しさを感じない。友達と話している感覚である。「ありがとう」という言葉はよく耳にしたが、なぜか形式的な言葉に聞こえたのが残念。そして、自身の仕事に誇りを持って確実に患者の要望に添えてほしい。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘を受け、さっそく話し合い、心のこもった対応を行うように指導しました。今後も皆様に安心して気持ちよく入院生活を送っていただけるよう指導を継続してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

術後1日目は離床し歩行させてくれたが、2・3日目は臥床状態のままだった。夜勤帯の看護師に聞くと「歩いてないですね。昼間の看護師がやるはずなんですけどね。」と言われました。看護師なら早期離床の必要性を十分にわかっていると思う。しっかりと対応していただきたい。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご指摘のとおり、術後の早期離床は回復・合併症予防のために重要なことです。スタッフ全員が統一した援助が行えるよう指導しました。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

ICUの家族控室は、昼間はドアを開けておくよう記載がありますが、暑かったので、職員から一言冷房の説明があればいいと思いました。また、看護師間の申し送りがされておらず、手術日が変更されたことを知らずにICUに持っていき物を手術当日の朝に知らされたので、もっと早く知らせてくだされば、必要な物品を購入できたと思います。朝一番のエレベーターなどでも職員が何も挨拶しないのは、感じが悪いと思います。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ICUの家族控室をご利用される場合は説明することにしておりますが、説明が足りず、申し訳ありませんでした。エアコンのスイッチの表示をさせていただきました。手術に必要な物品は、

# 投書・ご意見について

7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。

あらかじめ説明させていただいておりますが、その説明が当日になり、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。必要な物品は前日までは必ず説明するよう徹底いたします。また、職員の接遇については再度確認し合い、思いやりと笑顔で対応してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。  
(看護部)

若い男性職員が、信号のない横断歩道をスマートフォンを見ながら歩いており、車が来たことにも気づかなかった。注意してほしい。

この度は、ご意見をいただきありがとうございます。職員に対しては、常に公務員としての自覚を持って行動するよう指導しているところですが、今後も様々な機会において、改めて注意喚起を行ってまいります。  
(病院総務課)

7階のデイルームの冷房が効きすぎて寒い。省エネにしたらどうですか。

冷房が寒い時には、看護師等にお申し出いただければ対応させていただきますので、お気軽にお申し出ください。ご提案、ありがとうございました。  
(病院総務課)

7Aの男性用小便器周辺の床が汚い。スリッパの汚れが気になりました。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。今後、汚れのないよう清掃等の対応をさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。  
(病院総務課)

7Aのトイレは、ボタン式ではなく水を流すためのレバーが奥にあるため、手が届きません。検査で右手が使えず、左手にも点滴をしていると、トイレに入るのが大変です。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。トイレのレバーをワンタッチで流せるタイプに切り替えるなど、今後の施設改良の際の参考とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。  
(病院総務課)

救急外来で待っている時に警備室から何度も大きな笑い声が聞こえました。救急外来患者の姿は、いつも

通りの光景かもしれませんが、こちらは不安な思いで待っているのに、正直怒りを覚えました。

不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。今後、このような事がないよう、警備員に十分注意してまいります。  
(病院総務課)

保険請求のために、診断書をお願いしましたが、出来上がるまで16日かかっています。診断書がないと保険請求できません。保険金を受け取るまでに1ヶ月近くかかってしまいます。保険金は、入院費を支払った後の生活のために必要なお金です。何とかならないでしょうか。

診断書をお渡しするまでに時間がかかり申し訳ありませんでした。ご依頼があつてから2週間を目途に書類を完成するようにしておりますが、少しでも早くお渡しできるよう、努力してまいります。  
(医事課)

受付職員に他科の受診について質問したところ、融通の利かない対応でした。病院規則を遵守するあまり、患者との確執もあると聞きます。臨機応変に対処してほしいと思いました。

ご意見ありがとうございました。当院では、紹介状の持参がないと原則受診をお断りしている診療科もございますが、事情によりその限りでない場合もあります。今回は他の部門へ相談や確認をすることなく、規則のみを用いて対応したため、スムーズなご案内ができず大変ご迷惑をおかけしました。今後は、臨機応変な対応ができるようスタッフの質の向上に努めてまいります。  
(医事課)