

投書・ご意見について

2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。

経済的余裕があれば、個室にすれば問題ないことはわかっていますが、術後1日目はゆっくり休みたかったのに、隣のベッドの患者さんの酸素のブクブク音が私の頭上で鳴っていて、耳について眠れませんでした。午前手術の場合は就寝前に終わると思いますが、午後手術の時は、看護師さん達も忙しいかもしれませんが、ベッドの移動等に配慮してほしいと思いました。

手術後に辛い思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は、手術の患者さんのベッドの配置を考慮し、手術後にゆっくり休めるような環境づくりに努めてまいりたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。（看護部）

退院の前日、点滴が終わり、ナースコールで連絡しましたが、10分以上放置され、血液が逆流しました。

対応の不手際で不安な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後、このようなことがないように、ナースコールの対応には十分注意いたします。貴重なご意見をありがとうございました。（看護部）

看護師さんの口調が荒くタメ口で話す方がいて気になった。状況を聞いても「看護師からは言えないことになっているので。先生はカテーテル中なので、いつ来るかわかりません。」と言われ、医師との話の調整すらしてもらえなかった。点滴の閉塞アラームが鳴っても、刺入部やルートの確認もせず、停止・開始を押して去ってしまう看護師が多かった。安全に管理されているか不安に思った。強心剤の側管から抗生物質を滴下していたが、大丈夫か不安になった。別に確保され、点滴が繋がっていない抹消ラインがあったが。食事の時に便が付着しているのに気付いた。汚れている部分を足側にして対応しようと布団を開けると掛け布団の内側全面に便の付着があった。看護師の方は忙しそうで声をかけることもできず。便のついた布団で寝たり、そこで食事をとらざるを得ない患者の気持ちも考えてほしい。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。数々の指摘を

真摯に受け止め、今後、このような事がないよう適切な対応を心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。（看護部）

夜、隣の病室に親族等が集まり話し合っていたらしいが、話し声が廊下に響き、うるさかった。ロビーで話し合いできないものか。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さんの状態を考慮して、親族の方にはロビーの利用をご案内してまいりたいと思います。また、このような場合、職員にお声をかけていただければ、親族の方にご理解とご協力をいただけるよう説明いたします。貴重なご意見をありがとうございました。（看護部）

夕食の時にお茶を持って来てくれなかった。

不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。お茶の配り忘れがないよう注意してまいります。（看護部）

家族に対してタメ口で話してきます。インフルエンザの診断に来ているのに、検査や診察前に「インフル？」と聞いてきました。他にも色々嫌なことを言われましたが、言葉遣いをもう少し見直したらどうでしょうか？腹立たしい気持ちでいっぱいです。

職員の対応で不愉快な気持ちにさせてしまい、申し訳ございませんでした。接遇について話し合い、振り返りました。今後はこのような対応がないよう指導しました。貴重なご意見をありがとうございました。（看護部）

基本スケジュールの受診番号は何のためにあるのか。プライバシーの問題もあるので、受診番号で呼ぶ方が良いのではないかと。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当院においても、診察時は、最初に番号でお呼びし、確認が取れない場合に番号とお名前でお呼びしています。今後、外来窓口での患者さんの呼び出し方法について検討してまいりたいと思います。貴重なご意見をありがとうございました。（看護部）

窓の下の壁に穴がある。壁紙の一部が剥がれている。補修が必要。

不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。現場を確認し、修繕いたします。貴重なご意見をありがとうございました。（病院総務課）

毎日、バイクで見舞いに行きますが、駐輪場はいつも満杯です。よく見ると使用していない自転車が何台か置いてあります。パンクしたり汚れていたり使用していないものと見てわかります。この自転車を整理してください。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。多くの方にご利用いただけるよう整備してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。（病院総務課）

駐車料金支払機をあと5cm下げるか、自動的に上下できるようにしてほしい。料金を入れにくい。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。システム更新の際に、仕様を検討いたします。貴重なご意見をありがとうございました。（病院総務課）

病室が暑くて寝苦しかった。ベッドが硬い。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。施設改修の際には、空調の調整が簡単にできるような設備への改修を検討してまいります。また、ベッドについても購入の際には仕様を検討いたします。貴重なご意見をありがとうございました。（病院総務課）

ベッドの棚の開閉時、もう少し音が静かだといいなと思いました。音で赤ちゃんが起きてしまうので。我が家だけだったのでよかったのですが、他の方がいたら気を遣うだろうと感じました。

ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。ベッド購入の際には、仕様を検討いたします。貴重なご意見をありがとうございました。（病院総務課）

富士ニュースも購入できたらいいと思います。富士市のことを知りたい方もいると思われます。

貴重なご意見をありがとうございました。富士ニュースの売店での販売

投書・ご意見について

2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。

について、検討してまいります。
（病院総務課）

地域連携室の窓口で「〇〇さんいらっしゃいますか？」と聞いたら、「電話中。」と非常にぶっきらぼうで無愛想で冷たい返答。不安を抱えて地域連携室へ行くのだから、もっと優しく明るい対応をすべきではないか。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。相談に来られる皆様の心情を思いやる対応を心がけ、安心してお声をかけていただける窓口となるように、適切な接遇に努めるよう指導いたしました。貴重なご意見をありがとうございました。
（医事課）

12月に投書した意見で、『会計が無いことが明らかなのに会計番号を出力し順番を待ち「今日のお会計はありません」の一連の流れが無駄で苦痛』と伝えたところ「支払の有無は計算終了まで判断できない」と回答をいただきました。果たして本当にそうでしょうか？では、なぜ2階の計算センターに出すと「今日のお会計はありません。そのままお帰りください。」とスムーズなのでしょう。2階の計算センターのスムーズさを1階の計算センターでも実施していただきたいだけなのです。どの駐車場も駐車待ちの列ができています。こうした無駄を省くことで他の患者さんにも病院にも地域にもメリットがあると思います。度々の要望ですが、改善をお願いします。

計算センターの運用の違いを把握できておらず、申し訳ありませんでした。2階計算センターは窓口と会計計算が一連で行われ、件数も少ないためその場で診療内容を確認し、会計の有無をお伝えすることが可能ですが、1階計算センターは件数も多く、窓口と計算を行う場所が違うため、2階と同じ運用は難しい状況です。2階計算センターは午後1時まで空いておりますので、お急ぎの際はそちらをご利用ください。その他の時間帯については1階計算センターとなりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。
（医事課）

紹介状を持参しましたが、受付をしてから終わるまでに30分かかった。早くしてほしい。

受付作業に時間がかかり、長くお待ちして申し訳ありませんでした。待ち時間のできる限りの短縮を優先課題とし、業務手順の見直しや受付配置人数の増員等を検討してまいります。
（医事課）

お礼のお手紙をいただきました。

（診療部）
先生の説明、職員の方々の丁寧な対応に非常に感心しました。中央病院に良いイメージが無かったのですが、ずいぶん変わりましたね。

（歯科口腔外科）
緊急手術・入院となり、驚きましたが、先生の処置が良かったおかげで、術後の傷の痛みがありませんでした。同時に風邪を引いていたため、数日は頭痛や発熱がありましたが、少しずつ回復に向かい傷も順調に良くなっています。適切な処置をいただき、助かりました。

（麻酔科）
全ての麻酔科の先生の説明・対応がとても良く、先生の人柄の良さがありスタッフへの指導等がきちんとされているのだと思いました。素晴らしいです。

（4A）
看護師さん達が優しく対応してくださり、感謝しています。

（小児科、4B、病院総務課）
カーテンや個室でプライバシーが守られていて良かったです。皆さんが娘を名前と呼んでくれたので親しみが持てて、娘はご機嫌で過ごせました。看護師さんや清掃の方まで、以前入院していた時のことを覚えてくださり、不安な気持ちが和らぎました。先生に優しく接していただき、感謝しています。子どもと同じ目線になるように膝を床に付けて話し、子どもが怖がらないよう気を遣ってくださいました。

（小児科、4B、病院総務課）
温かくて過ごしやすかったです。毎日、部屋に掃除に来てくれて、清潔感があって気持ち良かったです。とても丁寧でわかりやすい説明でした。先生に診てもらえて良かったです。明るく優しいスタッフさん達が、子どもをかわいがってくれて嬉しかったです。安心して診てもらえました。

（小児科、4B）
初めての出産で全てのことが不安の中で、赤ちゃんが入院し離れ離れとなり、心配が尽きませんでした。しかし、看護師さんの対応がとてもよく、先生も毎日しっかりと説明をしてくれたので、安心してお願いすることができました。赤ちゃんの様子が書いてあるノートを毎日見るのが楽しみでした。皆様、ありがとうございました。

（小児科、外科、4B）
DVD、おもちゃ、ミルク用ポットがあり、よかったです。入院時の説明は丁寧でわかりやすかったです。先生も看護師さんも掃除の方も笑顔で接してくださってよかったです。お世話になりました。ありがとうございました。

（小児科、4B）
必要なものはすべて説明・準備をしてくださり、不便なことはありませんでした。いつも部屋をきれいにしてくださり、ありがたかったです。入院時の説明は、一つ一つしていただき、不明点はなかったです。全ての方が子どもにも私にも優しく声をかけ丁寧にみてください、本当にありがたかったです。先生をはじめ看護師の皆様のおかげで安心して入院でき、治していただくことができました。ありがとうございました。

（4B、学生）
入院環境はとても良く、入院時の説明はとてもわかりやすかったです。スタッフの方にはとても優しくしてもらいました。学生さんもありがとうございます。

（4B、病院総務課）
清掃が行き届き、よかったです。入院時はしっかりと説明していただき、不安なく入院できました。どの看護師の方も優しく、声かけも丁寧に安心して入院できました。ありがとうございました。

（4B）
NICUの看護師の方々が気さくに話しかけてくださり、色々とお話して安心しました。忙しい中、笑顔で接していただき、ありがとうございました。

（4B）
とてもわかりやすく、丁寧に教えていただきました。ありがとうございました。皆さん、優しい看護師さ

投書・ご意見について

2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>んでよかったです。</p>	<p>のに痛い所があるとすぐに対応し、常に笑顔で声をかけてくれて、どんなに勇気もらったか。本当にありがとうございました。このご恩は一生忘れません。寒い日が続きますが、お体に気をつけてください。</p>	<p>(循環器内科、7A) 優しく親切で、わかりやすい説明をしてくださってありがとうございました。</p>
<p>(4B) 子どもの体重が順調に増え、早く退院できて安心しました。看護師の皆さん、とても親切に対応していただき、ありがとうございました。</p>	<p>(5B) 術後の看護師さんの一言は心強かったです。中央病院で手術して本当によかったと思います。色々な患者さんを救ってください。皆さんに大変親切にしてくださいました。ありがとうございました。常に気にかけていただいたので、安心して入院生活を送ることができました。</p>	<p>(循環器内科、7A) この度は、お世話になりました。先生、本当にありがとうございました。看護師の皆様が心優しく接してくれて、頭が下がります。先生はじめ皆様も、お体に気をつけて頑張ってください。</p>
<p>(4B) 産後、赤ちゃんと一緒に不安なことやわからないことが多く、帰ってからも不安でしたが、私にとって最善の方法を考えてくれたり、丁寧に1から教えてくださったりして助かりました。本当にありがとうございました。</p>	<p>(糖尿病・内分泌・血液内科、6A) 先生は病状をわかりやすく丁寧に説明してくれました。入院して気落ちしている時、看護師さんの優しい気遣いに感銘を受けました。病院スタッフはエレベーターの乗降の際に必ずエスコートしてくれました。</p>	<p>(循環器内科、7A) 皆さん、親切にしてくれました。 (循環器内科、7A、医事課) 先生、看護師、メディカルソーシャルワーカーの皆様が親切・丁寧に対応していただき感謝しております。先生には、時々、様子を見に来ていただき、ありがたく思います。対応して下さった皆様、誠にありがとうございました。</p>
<p>(4B) 優しく対応していただき、よかったです。</p>	<p>(循環器内科、糖尿病・内分泌・血液内科、7A) 先生方がとても親切で質問もしやすく、緊張しなくて済みました。看護師さん達も明るくて頼んだことにも快く対処して下さり、頭の下がる思いでした。皆様のおかげで楽しく過ごすことができました。本当にありがとうございました。</p>	<p>(循環器内科、7A) 親切に対応してくださって、ありがとうございました。</p>
<p>(4B) とても良い環境でした。お掃除の方がすごくいい方で、毎朝、お部屋やトイレ、洗面台を一生懸命ピカピカにしてくれたので、気持ちよく過ごせました。入院時の説明はとてもわかりやすかったです。どの看護師さんも優しくしてくださり、安心しました。入院初日は子どもが痛みが大変でしたが、入院案内をして下さった方と夜勤の方がとても親切に対応してくださりほっとしました。ありがとうございました。</p>	<p>(心臓血管外科、7A) 術後、先生は休日にも出向いて様子を気にかけてくれ、本当によくしてくださいました。認知症を患っている母にも大変丁寧に優しく対応してくれました。スタッフの皆さんも優しく親切に対応してくれて本当に感謝しております。</p>	<p>(循環器内科、7A) スタッフ全員が優しく接してくれたので、安心して療養できました。先生もわかりやすく説明してくださりよかったです。</p>
<p>(4B) 説明して下さった方がとても優しく丁寧に話してくれたので、子どももリラックスできたようです。ありがとうございました。看護師さんがみんな優しい方ばかりなので、安心してお任せできました。</p>	<p>(循環器内科、7A) ナースコールを押すと、夜中でも時間に関係なく来てくれて、本当に感謝です。先生は、不安な気持ちを落ち着かせてくれました。ありがとうございました。</p>	<p>(薬剤科) 親切で優しい。 (7A、薬剤科) 明るく気持ちの良いあいさつ、きびきびとよく働いている。言葉遣いもしっかりしていて、患者からの質問に対し、しっかり受け応えをしている。看護師の配置もよく考えられているようだ。今後の中央病院の発展と益々の隆盛を祈ります。退院に向けて薬剤師の方に説明を受けましたが、とても親切でわかりやすく丁寧でした。入院中、お世話になりましたが、心温まる日々を過ごさせていただきました。病院の入口から出口まで、気持ちの良い日々を過ごすことができました。ありがとう。</p>
<p>(4B) 優しく接して下さり、ありがとうございました。安心して過ごすことができました。</p>	<p>(循環器内科、7A) 検査結果をわかりやすく説明してくれて、今までの対応も安心できた。</p>	<p>(7A) 病院の皆さんはいつもにこにこ、あいさつもよくしてくれました。中央病院の皆さんはとても優しくいい人ばかりです。入院中は、お世話になりました。</p>
<p>(4B) 夜泣きがひどかったため大部屋の他の方に迷惑をかけてしまいましたが、看護師さんに声をかけていただき、フォローしていただけたので、気持ちが和らぎ助かりました。子どもも関心が持てるように話しかけてもらったので、嫌がらずに過ごせました。</p>	<p>(循環器内科、7A) 毎日明るく声をかけ笑顔で対応してくださり、ありがとうございました。これからもその笑顔を忘れないで頑張ってください。本当にありがとうございました。</p>	<p>(7A) 入院中、気持ちよく対応してくれました。氷枕の交換、個室への変更</p>
<p>(5A) 皆さん明るくて元気で優しく楽しくて笑顔がとても素敵でした。</p>		
<p>(外科、5B) 大変お世話になりました。忙しい</p>		

投書・ご意見について

2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。

等。
(7A) 入院の説明がわかりやすく、助かる。
(7A) 皆さん親切に対応してくださいました。
(7A) どのような事でも笑顔で接してくれた。
(7A) 不安な気持ちでいましたが、看護師さんの声かけや笑顔で安心できて、癒されました。感謝です。
(7A) 全員よかった。
(7A) 忙しい看護師さんだと思いますが、明るい笑顔、優しい声かけなど手術前の不安な気持ちを和らげてくれました。ありがとうございました。検査入院の予定があり不安ですが、その時もまたよろしく願いします。
(7A) 親身に対応してくださり、ありがとうございました。
(7A) バーコードでの受付が素早く、間違いのない安心のシステム。看護師さんの質が高い。月並みですが、白衣の天使そのものです。また、洗髪や足浴はありがたかったです。足浴は、従来のお湯とは違い、ビニール袋と泡洗浄剤を使った方法で、目を見張りました。
(7A) 看護師さんが皆さん親切で助かりました。お世話になりました。
(消化器内科、7B) 大変お世話になりました。おかげさまで転院先も決まりました。ありがとうございました。