

投書・ご意見について

3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>と判断した患者が待ち時間を活用して視聴</p>	<p>んの私物には細心の注意を払い、丁寧に扱うよう注意して参ります。</p>
<p>トイレ（尿）へ行きたかったのに「トイレへ行きたい」と言ったが、「すぐに順番が来るのでガマンしてください」と言われた。</p>	<p>・当日入院と後日入院の受付分離と誘導職員の配置</p>	<p>内視鏡室</p>
<p>しかし、1時間近く待たなければならなくて困った。泌尿器科の場合、診察前に検尿できるようにしてもらえるとありがたいです。</p>	<p>2 負担になる書類提出通院</p>	<p>・Wi-Fiのサービスがほしいです。有料でかまいません。</p>
<p>この度は辛い思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。受付時の患者さんの訴えに対し必要な対応ができるようスタッフ間の情報共有を行うと共に患者さんの気持ちを考えた丁寧な対応を行うようスタッフ指導を行いました。この度は貴重なご意見をありがとうございました。</p>	<p>・患者に負担のかかる通院と思うので、入院時間を早め、その時間を活用してナースさんと面談し書類提出、その際、薬剤師同席で薬のチェックもしてはどうですか？</p>	<p>・レンタル等もあります</p>
<p>泌尿器科外来</p>	<p>入院支援室の待ち時間について、提案していただき有難うございます。現在、業務についての改善に向けて検討しております。いただいたご意見も参考にいたします。</p>	<p>ご不便をおかけし、申し訳ございません。当院では、医療業務用ネットワークの一部にWi-Fiを利用していますが、公衆Wi-Fiとの電波干渉のリスクを抑え、医療機器類の誤作動を防止しなければなりません。それを実現するには、院内ネットワーク環境の再整備が必要となり多額の経費がかかるため、現在は公衆Wi-Fiの提供を1階エントランスホール付近に限らせていただいております。ご理解、ご協力をお願いいたします。</p>
<p>病棟での話し方です。紺色の服を着た実習生に対しての言い方がきつく、聞いていて不愉快だった。私、私と自分が1番と思える言い方は、まるでいじめているかのような、今の世の中でいうパワハラだと思い、それをよしとしていることもよくないと思った。老害。若い子が育たない、いじめ組織の病院か？もう入院は勘弁だと思った。無愛想で最悪。どうにかして。</p>	<p>入退院支援室</p>	<p>システム担当</p>
<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。話し方や言葉遣いについて個別に指導いたしました。今後も相手の立場を考え、丁寧な対応を心がけて参ります。</p>	<p>・土日の清掃も行ってほしい</p>	<p>月1回のペースで点滴治療を受けています。毎回6時間ほどベッド上でひまです。病棟にあるようなテレビを設置してほしいです。有料でかまいません。ご検討よろしくお願ひします。</p>
<p>3C</p>	<p>①手洗いの場が非常に汚れている。不潔である。</p>	<p>患者さんが長時間をベッドで過ごす必要のある場所につきましては、テレビ視聴ができるよう環境整備することを検討してまいります。貴重なご意見有難うございました。</p>
<p>通路（3B）に掲示してある3B病棟の防災マップを、建物のレイアウトと同じ方向に並べた方がわかりやすいと思います。</p>	<p>②トイレの件、便器からこぼれた小便が周りに散り、ベトベトとしています。不潔。廊下にも汚れが及んでいます。</p>	<p>施設物品担当</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。避難マップを、わかりやすいよう掲示位置と向きをあわせて貼り直しました。貴重なご意見有難うございました。</p>	<p>この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。土曜日の午前中は清掃担当スタッフが清掃を行っておりますが、今後、清掃の休日業務につきまして検討して参ります。貴重なご意見有難うございました。</p>	<p>施設物品担当</p>
<p>施設物品担当</p>	<p>待ち時間が長いのは仕方ないですが、病院のHP上などで待ち時間や遅延が分かると嬉しいです。駐車場の空き情報も分かると嬉しいです。</p>	<p>①シャワー室の扇風機のほこり 洗面所の小バエ</p>
<p>待ち時間が長いのと書類提出通院をなくして</p>	<p>この度は貴重なご意見をありがとうございました。診察や検査の待ち時間遅延、また駐車場の空き状況をリアルタイムで表示するシステムについては、当院でも検討課題としておりますが、高額な費用がかかるため早急な改善は困難な状態となっております。いただいたご意見は今後の参考とさせていただきます、より快適にご利用いただける環境づくりに努めてまいります。</p>	<p>②最終的に私が「寝れないのは薬のせい」だけにされました！寝ててもベッドのウインチ何回もしたり、色々な音で起こされました。</p>
<p>◎入院ビデオは常時流す場所を</p>	<p>外来委員会</p>	<p>薬で寝れなくなる事は、主治医から聞いておりましたが、あえて看護師から言われなくても…。私が本当に面倒だった様です。</p>
<p>◎当日入院と予約入院の受付を分けて</p>	<p>内視鏡の検査を受けました。終わって帰ろうとすると「診察券を持っていませんか？」と言われました。持っているわけがありません。そちらがなくされたそうです。30分以上も待たされ不愉快でした。</p>	<p>①この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃担当スタッフと共に現場を確認し清掃を実施しました。気になる場所などがありましたら、気軽に病棟スタッフにお伝えください。</p>
<p>◎室の前に案内職員を配置して（会計の前に3人もいらぬのではないか）</p>	<p>この度は、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</p>	<p>②この度は、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。当該職員には患者さんの思いに寄り添い傾聴するよう指導しました。今後は丁寧な対応を心掛けていきます。</p>
<p>1 入院支援室の待ち時間が長すぎ ・ビデオブースで常時上映して必要</p>	<p>施設物品担当</p>	<p>①施設物品担当 ②看護部</p>

投書・ご意見について

3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。

ナースなのに吸引ができない（技術不足、経験不足）では困ります。このような大きな病院であれば、当然やっていただけるものと思って外来受診しますから、もっと技術をupさせてください。安心して受診できるようお励み下されば、うれしく思います。

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。処置を希望された際に吸引に関して十分な説明を行っていなかったため不安を抱かせてしまう結果となってしまいました。今回の事例を外来スタッフで共有し丁寧な対応ができるよう心掛けていきます。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。

看護部

先々月入院したのでビデオの視聴は省かれていたのに、勝手に（何もこちらに告げずに）会計を後まわしにされ、40～50分待ち「〇〇番はまだですか？」と聞くと、「ビデオ見終わったら声かけて下さい」と言っておりますよね？もうできています」と…。ビデオも見ませんし、そんな事は言われていません。番号も表示されないし、そのまま何時間待たせるつもりですか？

とにかく、どこでも感じるのが、連携が全く出来ていない。他の病院では感じない不満がいつもあります。

この度は、お支払いまで長時間お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。窓口で基本スケジュールをお預かりした際に、ビデオ視聴の確認とその後の流れについて説明が不足しておりました。今後は患者さんに安心して受診していただけるよう、状況確認や丁寧な対応を心掛けてまいります。

医事担当

とにかく暑いです。冷房をお願いします。患者も暑くて布団はいらぬ位です。看護師さん顔が汗びっしょりです。

この度はご不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行っておりますが、病室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。不快に感じられる場合は、周りのスタッフ等に相談していただければ対応させていただきます。また、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な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。

施設物品担当

他の病院では廊下に行先のカラーラインがありますが当病院にはナースが細かく説明して、初めての人には大変です。

この度はご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。今後、わかりやすい案内図、標示の仕方について検討して参ります。床面への標示につきましては、安全等の管理上、慎重に検討いたします。ご理解のほどお願い致します。貴重なご意見有難うございました。

施設物品担当

2 人部屋使用、イス、ハンガーはあった方がいいかな。

この度はご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。病室には面会者用のパイプ椅子が置いてありますので、必要に応じて病棟スタッフにお声かけください。ハンガーは管理上備え付けておりません。ご理解のほどお願い致します。

施設物品担当

お礼のお手紙をいただきました。

（小児科、4B）
親切な対応で、安心しておまかせできました。卵の負荷試験、短い時間での診察（経過観察）、丁寧に見ていただきました。1回に兄弟2人を診ていただいたので、大変だったと思います。お世話になりました。有り難うございました。

（救急、4B）
こどもの不安に寄りそってくださり、とてもいねいに対応してくれて、母子共に安心して手術と入院生活をおくることができました。ありがとうございました。みなさんのあたたかさに感動して泣いてしまう位でした。

（7A、栄養科）
皆さん、ボケて何度も同じことを聞く私にその都度優しく親切。食事もおいしゅうございました。次が楽しみなくらい。

（栄養科）
美味しかったです。御馳走さまでし

た。

（3B）
初めてお世話になりました。ありがとうございました。スタッフの皆様方の細やかな仕事ぶりに感心しました。これからも大変ですが頑張ってください。

（3B）
初めての入院手術で不安、緊張の時に麻酔科先生の話術でのリラックス。術後のICU看護師の親切な看護助かりました。3B病棟の看護師スタッフ一同様、有難う御座いました。

（7B）
職員の皆さんには大変お世話になりました。中でも佐藤さんに担当して頂いた日はとても安心できました。患者さんが辛い事、わからない事など察して声をかけて頂いたのも助かりました。ありがとうございました。

（救急、7A）
現状から処置、手術まで早い対応、説明もわかりやすく良かった

（皮膚科外来 地域医療連携センター）
他の病院に受診していたのですが、遠かったのも急を要することだと思って、迷っていて。色々お話を聞いていただいて、今日手術をする事になりました。ありがとうございました。

（5B）
・入院が深夜だったのですが病棟に行くまでの時間は然程なかったと思います。手続きの書類が整っており、待つことなくスムーズに運ばれました。
・お忙しい中、患者の意向（着替え等）にそって下さりありがたく思いました。

（7B）
夜眠れないときにやさしく話を聞いてくれました。お薬をもらってぐっすり休むことができました。ありがとうございました。

（産婦人科 7B）
・お産の際、体も心も支えてくれたこと（お母さんすごいよ！上手だよ！自信がもてました）
・どんなに些細な不安や疑問にも、親身になって聞いて、丁寧に伝えてくれたこと（こんなこと聞いていいのかな？）と聞いていたことにも笑顔で答えて下さって、本当に優しさに

投書・ご意見について

3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。

救われます！)
・たくさん赤ちゃんの成長をほめてくれたり、一緒に喜んでくれたこと（吸うの上手になったね！探すのがんばってるね！自分もほめられてるみたいな気持ちになってうれしかったです）
・ご飯も美味しく、ボリュームもあって、出産後や夜の授乳ですっと起きてた体にしみ

（産婦人科外来、手術室、入院支援室、産婦人科病棟、泌尿器科外来）
手術が決まってから入院退院まで、スタッフの方々の細やかな気遣いや優しい声掛けに不安や怖さは癒され、術後の痛み以外の不快な思いをする事は全く無く、貴院のホスピタリティに感激する事ばかりでした。人生初の手術が富士中央病院で良かった！辛い時期を支えて下さった皆様、本当にありがとうございました。具体的にどの事ですが、多すぎて書き切れません。
大変なお仕事の中笑顔を決やさぬ皆様、お体に気をつけてご自愛ください。

（眼科外来）
私が白内障（手帳1種4級）や、身内の家族背景、経済的な部分、何よりも母の今の状態を勘案し、合理的配慮をしていただき本当に感謝しております。自分の将来も、白内障やその他の疾患で自分と向き合い、お世話になるかもしれません。その時は何とぞよろしくお祈りします。最後になりますが、平成30年8月、亡き父のときはお世話になりました。

（4A）
今回3回目の出産で、1人目、2人目、3人目と全員お世話になり、スタッフ（職員）も話しやすく、快適で、安心して楽しい入院を送ることができました。こちらのお願いや複雑なスケジュール調整に応じようとして下さることに有難いと思っています。感謝しきれないほどです。これからもこの富士・富士宮地区の医療を支えてほしいです。

（栄養科、3C）
皆さん親切にしてくださいましてありがとうございました。お食事もおいしかったです。

（3C）
術中、その他皆さん適切な対応、対

応とても救われました。食器の絵柄付は素敵、長い入院の人には心休まる材料だと思います。

（3C）
病院全体、親切、優しく対応していただいて感謝しかありません。

（4A、手術室）
初めての入院・手術で不安でしたがスタッフの皆様のおかげで快適な入院生活が送れてよかったです。とてもお世話になりました。

（4A）
they were kind and polite.although im not japanese language.they used so polite and easy language which makes easy to understand.thank you.
親切でとても礼儀正しかった。私は日本語が話せませんが、とても丁寧で簡単な言葉を使ってくれたので理解しやすかったです。ありがとうございました。

（4A）
初めての入院・手術で不安や緊張が多かったけど入院時や病室でたくさん話をしてくれてかなり嬉しかったです。他の看護師さんも全員優しく質問や要望など何一つ嫌な顔もせず丁寧に優しく対応していただき人生初の入院がマイナスな思い出にならずに済みそうです。よくしていただいて本当にありがとうございました。

（5A、7A）
今回で3度目の入院でしたが3回とも接して下さった医師、看護師さん、皆さん親切に親身になって対応してくださいました。柳先生も色々とお聞きしても、嫌な顔一つせず丁寧に説明して下さり、麻酔科の先生は全身麻酔が初めてで不安でしたが、安心できました。初日から病室のお隣の方のいびきが大きくて眠れないと相談すると看護師の松本さんがすぐに病室を変えてくださいました。ここには書ききれない程、親身な対応をして下さり本当にありがとうございました。

（救急外来）
救急車で来院したので待ち時間は長かったけれど、対応して下さる職員の皆さんが各々丁寧な言葉遣いで穏やかに対応して下さったので長い待ち時間も気になりませんでした。やはり、言葉の使い方ですね！！

（7A）
6年前に増谷さんに命を救われましたが、今回も増谷先生に診てもらって安心して今後の人生歩んでいきます。こんな素晴らしい素晴らしい先生方が中央病院に長く居てくださることを望んでいます。私たちの町の病院を素晴らしい病院にして市民を守ってください。

（産婦人科外来、総合受付ほか全体的に）
電話で問い合わせした時に丁寧に應對してくれました。
こちらの不安な気持ちを汲んで、優しく対応してくれた(外来・検査)

（全体）
職員さんの対応がとても良い

（4A）
不安ばかりの入院でしたが、外来に来ていた時から医師さんも看護師さんも優しく丁寧に安心して手術が受けられました。小さな事も聞いてくれてとても嬉しかったです。食事もあっさり目のおいしいごはんでした。ありがとうございました。

（6B）
中央病院の皆様いつもありがとうございます。3月12日のことだったでしょうか、隣のベッド越しにトイレ介助の音が聞こえました。患者さんが看護師さんの指示通りに動く度に看護師さんが「そう、そう、ありがとう！」とお礼を言うのです。「お尻上げてください」「うんうん、それでいいよ、ありがとう！」という具合に。涙があふれ出ました。嗚咽をこらえるのが大変なくらいうれしくてありがたくて自然に感謝の思いがこみ上げてきたのです。ああ、中央病院ではいい看護をして下さっているんだな！ありがたいこととの思いが溢れました。だって、ありがとうは普通患者が口にできる言葉ですよ。それなのに看護をして下さっている看護師さんが患者にありがとうと言っているんですよ。患者を一人の人格として尊重して下さっている。本当に嬉しかったです。私の夫も長いことお世話になっているのですが、日々これほど心のこもった見守りをいただいているのだと感謝の思いでいっぱいです。