

投書・ご意見について

9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。

当院の入院が決まった方が、たまたまその日に多かったのか判りませんか？入院支援室が混んでいて、かなり待たされました。周りのいすに座れない位の人で、皆さん待ち時間が長く大変そうでした(具合が悪くて来ているので)。もう少し窓口を増やすとか、職員の方を増やすとか、機械でなるべく出来る様にするとか考えて頂きたいと思います。(ちなみに火曜日でした)

ご迷惑をおかけして大変申し訳ありません。患者さんをスムーズにご案内できるよう業務手順の調整をさせて頂いております。患者さんに目配り心配りを行い、丁寧な対応をさせて頂きます。ご意見ありがとうございます。

入院支援室

救急で来院をして、かかりつけなのに、担当医もいるのに、連絡を取るまでかかりつけの外来に受け付けしてもらえなかった。

体調不良で救急外来を受診されたのに、担当医の診察が遅くなってしまい申し訳ありませんでした。救急外来では毎週木・金曜日に救急医が勤務しております。症状から判断し、救急医が診察を行いました。その後担当医の診察までお時間がかかったのは、各部署・スタッフの連携不足だと感じております。患者さんやご家族が安心して当院を受診出来るよう、受診時の対応の改善に取り組んでまいります。このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございます。

離脱症状の行動をした主人を、「おかしくなっちゃってるから」と半笑いで家族に言ってきました。看護師さんとしての使う言葉ではないと思います。それと、看護師さん同士のカルテの確認ができていない様に感じました。

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。患者さんやご家族への声かけについて個別に指導をおこないました。スタッフ間の情報共有を徹底し、患者さん、ご家族の思いに寄り添えるよう努めて参ります。

看護部

室内の温度(エアコンの温度設定)が低く寒いと言っていました。色々な

患者さんが入院していますが、よろしければ室内の温度を上げていただくとありがたいと感じます。(28℃がよろしいと思います。)

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。

当院の空調設備は、集中管理で温度設定を行う仕様となっていることから、外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、部屋の向き等の条件の違いにより室温に差が生じることがあります。不快に感じられる場合は、病院スタッフにご相談ください。

施設物品担当

救急車で他病院から転院、家族は待っていると「どの救急車ですか？」と問われたが、「他病院です」と言うと、「病院の名前を言われてもわからない」と、つっけんどんに言われた。救急車で運ばれ、家族は気持ち的におちこんでいるのに、言い方がちょっと…。

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。来院者様への不適切な言動があった点について反省し、改めて警備員に指導しました。

施設物品担当

採血を採血室でするのか処置室でするのか、採血室のスタッフと話になり、「最近処置室でしている」と伝え、キットを用意してくれ、処置室へ行ったところ、看護師さんに注意されてしまった。その後の内科の診察でも言われ、悲しくなりました。患者に注意する前に、院内で対応を統一するなりしてほしいと思った。また、内科の受付スタッフは笑顔がなく、耳の遠い患者に怒り口調だったり、非常に不愉快だった。

この度は、スタッフの対応に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。採血に関して検査科と話し合いを行い、今後の対応について確認することができました。今後も、患者さんへの接遇に関して丁寧な対応を心掛けていきたいと思っております。

看護部

TVのBS101の視聴ができないときがあります。視聴できても、画像が乱れていて視聴が困難。修理できないのでしょうか？

入院中に快適なテレビの視聴ができなかった点、申し訳ありませんでし

た。7階の病棟で正常にテレビが見られることを確認しましたが、天候の影響等で信号強度が低下し、テレビの映像が途切れたりノイズが出やすくなることがあります。テレビ共聴設備をはじめ、入院中にお使いになる設備の適正な維持管理に努めてまいりますので、何卒ご理解をいただけますようお願い致します。

施設物品担当

・看護師さんの中に、爪が長い人がいて気になりました。つけ爪のようでした。

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。爪などの身だしなみについて個別に指導をおこない注意しました。また、他の職員についても確認してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。

看護部

・入院支援室が、スタッフが少なく大変そうでしたが、あまり機能していないように感じました。入院直前の支援室への来院は、内容から本当に必要か？疑問に感じました。

・日付のスペースだけ広いのが気になる。

①貴重なご意見ありがとうございます。入院支援室の業務については、ご意見を元に内容の修正や変更をさせて頂いております。安全・安心な入院が送れますように必要な内容を検討させていただきます。

②ご指摘いただきありがとうございます。次回発行分から修正させていただきます。

①入院支援室②病院経営課

時間指定で来院したのに、長く待たされた。ブースに職員の方がいない時もあり、居ても対応してくれるのが2組ぐらいで、もう少し効率的にして欲しい。

お待たせして大変申し訳ありませんでした。患者様をお待たせすることがないようにスタッフ一同で対応させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。

入院支援室

窓際のベットは、エアコンの風がカーテン上部の網より風が直接ベットに来るので、風量強い時はとても寒いです。改善策として、エアコンの風が通るカーテン上部の網の所に布等を取り付けることで直接風が当

投書・ご意見について

9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。

たらなくなるのでは。
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。風が直接当たってしまっている場合など、病棟スタッフに相談していただければ、風向調整など対応を検討させていただきますので、遠慮なくお声がけください。
施設物品担当

・言葉使い、話し方を考えていただきたい。（患者に「あなたは重症」と直接言うのはいかがなものでしょうか。また「うろうろするな!」という言葉も良い感じは受けません。）
・それぞれの連絡を確実にしていただきたい。（職員の皆さまがお忙しいことは十分に承知していますが、お願いした事が伝わらず、あげくに頼んだ物を投げつけるように置いていかれたり、「遅くなってしまって」の一言で印象はずいぶん変わると思います。）
全て“患者ファーストに”とは決して思いませんが、(この方のお人柄は?)と感ずることがあるのは悲しいです。

このたびは、職員の言葉遣いや対応で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。今回のご意見を真摯に受け止め、改めて接遇の見直しと職員教育を行いました。今後は患者さま・ご家族のお気持ちに寄り添い、思いやりのある言葉がけと丁寧な対応に努めてまいります。
看護部

レントゲンの台の上で横になるよう言われ、横向きになったら無言でTシャツをひっぱられて、位置をなおされた。人間として扱ってない態度に腹が立った。

当科スタッフの配慮が足らず、不快な思いをさせ大変申し訳ございません。患者様に対しての声掛けや接遇の不備を改め、今後はこのようなことが無いように業務していきます。貴重なご意見を頂きありがとうございます。
中央放射線科

退院後の生活・食事指導などを行ってくださらなかった。(退院後看護する方は、不安でしようがなかった。)
退院後の生活や食事指導に関して不十分であったこととお詫び申し上げます。退院支援の際には、患者さん

ご家族が安心して在宅に戻れるよう丁寧な説明を心掛けて参ります。
看護部

第3駐車場への正面玄関から北へ抜ける道からの割り込みがなくなりません。本日を含め9月は大変混んでおり、午前9:00の10分前から長い列でみなさん待っています。せっかく職員の方がパイロンに『割込禁止』の札をつけて下さっていますが、それを指さして割り込みできないと伝えても、無視して割り込みをする人が絶えません。今月は特に混んでいます。8:50頃から職員の方が1人立って下さい。みなさん怒りの限界です。

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。割り込み防止についての対応を検討し、改善するよう努めてまいります。
施設物品担当

救急車で搬送されたにもかかわらず、3時間待たされ医師の診察もありませんでした。あまりにひどい対応だと思っています。当直の先生がちらっと見に来てただけでした。搬送されたのは15:30です。

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。割り込み防止についての対応を検討し、改善するよう努めてまいります。
救急外来

やさしくはなしてください
びょういんのひとみたいにはわからないからきいたのに、ばかにされたみたいでかなしかった。かぞくがきかずついた。
いやなおもいをさせてしまい、すみませんでした。かんじゃさんに、ていねいにおはなしするようにきをつけていきます。
看護部

お礼のお手紙をいただきました。
救急にも関わらず対応してくださり、助かりました。大変ありがとうございました。

(リハビリテーション科)
患者のわがままで「今日はやりたくない。次の日も、又今日はやりたくない」と何日かつづいた。ひたすら感情にも表わさず、気長に指導して下さいました。本当にありがとうございました。

(6階病棟)

父の入院と、付き添った母への対応がとても親切でした。母が認知に問題があると伝えたところ、夜タクシー乗車まで見届けて下さり、遠くに住む娘に電話で伝えて下さいました。お忙しいなか、とてもありがたく感謝しております。

(7階病棟)
皆様気持のこもった、応援をしてくれました。
M先生は心臓模型(パソコン画面)を見せての処置に資する方法などの考え方と、私の不安を除くべく細やかな言葉の説明の仕方。他の職員の皆様も、それぞれの持場を守るべく気持が前面に出ていて気持良かったです。有難うございました。(乱筆にて!)
(由比鮎橋医院→蒲原病院→当病院と不安の中)

(7A病棟)
みな様のプロフェッショナルな対応に敬意を表し、深く感謝いたします。ありがとうございました。

(4A病棟)
看護主任さんは話を聞いて下さりさすが厳しくやさしく見守っているのが分かりました。
どの医師も看護師さん達も明るく気をつけて下さって、チームで患者を治療する気持が伝わる。治療法の説明を聞き、納得して手術が受けられました。
先生がた、麻酔科の先生、看護師さん全員どなたも適切に対応して下さいました。日間の担当はTナースでしたので、安心して楽しくリハビリできました。
女性外来の先生にお会いしてから、下垂の悩みに対して色々な方法を考えて下さり、「手術するなら、今でしょ!」とK先生が卵巣を見つけて、急速に手術に向かい、60才から特に75才位になってひどくなったトイレが近い事、知らなかった卵巣も同時に解決していただき、まだ結果は分かりませんが、一歩進んでこれからの生活も良くなると思います。頻尿に悩んでいる人は男女共に多いと感じますので、この経験を伝えていきたいと思ひます。どなたもテキパキと明るい会話も聞こえ、時々赤ちゃんの泣き声も聞こえて4人部屋でも十分でした。(個室に入ってみたかったのですが…)

投書・ご意見について

9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>(7B病棟) 休日で面会中に、隣の患者様の「うるさい」等の言葉に悩んでいましたが、担当の看護師様に相談した所、同日に転室をしてくださり、退院日まで安心して過ごす事ができました。又、どの患者様にも対応がやさしく感心しました。短期入院でしたが、感謝申し上げます。</p>	<p>・看護師の皆様丁寧に父の介護して頂いた。</p>	<p>何度も声をかけてくれ、少しの変化も見のがさない様にと気を配ってくれます。本当にありがとうございました。感謝いたします。 S先生、アンパンマンみたいに飛んで歩いていますが、お身体に気をつけて下さい。ありがとうございました。</p>
<p>(4A病棟) どの方も丁寧に優しく、気持ち良かったです。看護師さんは忙しい中、質問をすると優しく答えてくれたり、先生に聞いてくれたりしてくださいました。机をふいてくれる方は、ゴミ箱がないことに気付くと、持ってきてくれました。心遣いがとても嬉しかったです。また病棟はキレイに掃除してあり、過ごしやすかったです。ありがとうございました。</p>	<p>(5B病棟) 忙しい中時間をおいて、ていねいに解りやすく図や字にして解説して下さい、いつも笑顔で優しく接してくれました。お陰様で安心できました。</p>	<p>(職員全体) 子供を抱きながらきた時に、色々と気遣ってくれたこと。窓口も含め皆優しくかった。</p>
<p>MRIを撮影する時に不安だったのですが、職員の方が優しく対応してくれて、とても安心できました。手術をした時も、4Aの看護師さんの方々がいい人達だったので、入院中も安心して過ごす事ができました。食事もあるメニューがあり、おいしく頂く事ができました。ありがとうございました。</p>	<p>(1階エレベーター) 新聞を買いに行った時、出勤してきた女性からあいさつをされた時、その女性は今からがんばるぞ！と思われる声と体のきれがすばらしかった！うつになっている患者は元気な声を聞くと、こちらもがんばられる、ふんいきになります。</p>	<p>(7A病棟及び7B病棟) 手術に伴ない、7日間入院させて頂きましたが、看護師の皆様大変お世話になりました。どんな時も嫌な顔ひとつせず、優しく対応して下さい、細やかな気配に支えられました。中央病院の看護師の質の高さは最高だと思います。本当にありがとうございました。また食事もおいしかったです。</p>
<p>(産婦人科、4階病棟) 今回初めて手術・入院を経験しましたが、皆さんどの方も優しくよりそって声かけしていただき、とてもありがたかったです。特にN先生には優しいことばで丁寧に接していただき、安心してお任せできたと思います。皆様に感謝です。ありがとうございました。</p>	<p>(2階のスタッフ(6B)) ●T先生は、とてもていねいに病状、治療方針を説明してくれました。 ●Sさんは、家族の質問をしっかりと聞いて、確認してくれました。 ●Wさんは、優しい言葉で、優しい笑顔で接してくれました。</p>	<p>医師のY先生：不安を最小限にする手術をしてくださいました。いつも丁寧に御対応してくださいました。感謝しかありません。 I先生：麻酔科を受診するのは初めてのことでしたが、こんな(優しく、面白くて、説明が分かりやすい)先生が、まだ現代にいるんだなと思いました。</p>
<p>(産婦人科) 15年振りの入院(前回は出産)かつ、精神疾患を抱えての手術でしたので、とても不安でしたが職員の皆様の温かいお声掛けに、気持ちもやわらいでいきました。最初から最後まで、ていねいかつ温かいお気づかい、ありがとうございました。</p>	<p>(救急外来、6B) ○救急の看護師さんが優しく接してくれました。 ○6B病棟Iさん、入院で不安な父と家族に、優しく明るく声をかけてくれました。笑顔で対応してくれて、感謝しています。</p>	<p>耳鼻科の看護師さん：自分の不安感に寄り添って話を聴いていただき、個室や付き添いの希望を調整してくださいました。</p>
<p>丁寧に説明してくれました。</p>	<p>M医師の適確な処置により長生きできそうです。処置前・処置後共、解りやすい説明で安心してお任せできました。有難うございました。職員の皆様も持ち場の任を精一杯務めている事を有難く感じました。</p>	<p>5A病棟の看護師さん：厳しい入院生活に、優しくしっかりと支えていただきました。(特に手術日の一日) 他、関わった全てのスタッフの方々、ありがとうございました。</p>
<p>(消化器内科) 外来で、病状の説明を受けましたが、高齢者にもとてもわかりやすく、優しく対応して頂きました。ありがとうございました。</p>	<p>(4階婦人科) とても不安でしたが、医師の自信に満ちたご説明により、安心することができました。 看護師の皆様もとても優しく、親身に対応して下さり、不安な気持ちが和らぎました。ありがとうございました。</p>	<p>当病院で感じた事です。 婦人科K先生、内科の先生、循環器の先生、共に解りやすく目を見て説明して下さいととても安心しました。又、横の連絡もとてもいいと思いました。看護師さん、検査技師の方々も感じ良かったです。ありがとうございました。</p>
<p>(外科(大腸)と5A病棟) ・父の手術の説明を丁寧に図で説明して頂いた。</p>	<p>4F病棟ではよくめんどろをみていただき、ありがとうございました。(退院時は除く)</p>	<p>(4A病棟) 職員の方がとても優しく丁寧に対応して下さいのおかげで、心身ともに回復することができました。ありがとうございました。帝王切開の準備や心がまえをしてなかったので、分からない事が多く不安でした</p>

投書・ご意見について

9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、寄り添った声かけや話を聞いて頂いたおかげで、気もちも荒むことなく退院の日をむかえることができました。まだ子が退院していませんが、皆さんのあたたかい対応のおかげで育児もがんばれそうです。本当にありがとうございました。

（救急外来）

分かり易い説明(先生)

Tさん：気持ちの良い対応

（5B 病棟）

急な腹痛で不安の中の入院でしたが、救急外来の先生や看護師さんも、病棟の看護師さん、担当のK先生もみなさんととても優しく親切で、安心して治療することができました。入

院してから痛みも楽になり、辛いことがありませんでした。担当の先生が毎日顔を出してくれて、話を聞いたり様子をみにきてくれて、すごく安心したしとっても嬉しかったです。家族も感謝していました。本当にありがとうございました。

（6A）

車イスでトイレに行くのに、手伝いしてくれた。

皆さんにお世話になりました。先生、看護師、看護婦さんたちに、お手伝いしていただき、ありがとうございました。

（2階外来受付）

わかりやすくスムーズでした。

（清掃、5A 病棟）

清掃のU様、早朝からきれいにありがとうございました。

Kサン、Sクン、8/19(金)夕食の配膳の係の方、心配りありがとうございました。感謝しています。もちろんT先生の気配りありがとうございました。

（5B 病棟）

いつでも明るく声をかけてくれました。職員さん同士もはきはきと話されていてよかったです。お掃除の方もていねいにして下さっていますが、お身体を大切に...と思います。

（6階）

説明が明確で分かり易いです。