

投書・ご意見について

10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。

「入院された皆様へ」の項目のなかに、家族の面会時間についての項目があるとありがたかったかなと思いました。

面会時間の記載について貴重なご意見ありがとうございます。面会時間につきましては、COVID-19の感染拡大以来、状況に応じて変更させていただいております。そのため面会時間に関するお知らせは別紙にて配布致しております。説明が不足しご不便をおかけして申し訳ありませんでした。

入院支援室

ロビーに有る体重計の手摺りが固定されていないので、持った時に動いてヒヤッとした。

自分が思う対策として、①電気工事士さんたちが使う(図参照)、②ポールラックの部品の一部(図参照)。ご検討してみてください。

貴重なご意見をいただきありがとうございます。病棟スタッフと話し合い、患者さんが安全に計測器を使用できる環境へ改善してまいります。

施設物品担当

前髪が目にかかり、のぞきこむように見られてふゆかい。あいさつしても、してこない。

この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当該職員には個別に指導いたしました。今後スタッフ間で接遇について学びを深め、安心感を提供できるような行動ができるよう研鑽していきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。

診療科外来

救急外来行く前の電話での対応

9/19朝、救急外来に向かう前、電話で相談・確認をして電話を切る時、「納得してくれた？」という言葉が聞こえました。「納得してくれた？」と、そんな言葉が出てくるとは、親族からしたら信じられません。

この度はご家族の体調が悪く、不安な思いをしている時に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。電話対応についてスタッフへ言葉遣いや接遇について指導致しました。今後も相手の立場を考え、丁寧な対応に努めてまいります。

救急外来

爪がシール、ジェルネイル、石、は

がれて目に入りそう。こわい。

貴重なご意見ありがとうございます。患者さんには怖い思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。患者さんに危険が及ぶ可能性がある過度な装飾は禁止とし、職員自身の爪の保護を目的としたコート剤の仕様についてガイドラインを定め、職員に周知いたしました。今後もお気付きの点等ありましたらお知らせください。

患者サービス向上委員会

言い方がひどすぎてビックリしました。先週も入院して、体調が悪くなったから来てと言われたので、「診てもらえますか？」→「今ね、内科も消化器科もだれも先生いないので、来てもらっても痛み止めだけうって帰ってもらうけどいい？この時間は検査もないし、もしどうしても来たいなら、そのまま入院してもらって、明日の朝、外来で診てもらう感じだけ？」→「良いです。」→「違う科の先生しか居ないからね？それでも良いです？」→「良いです。」→「今カルテを見てるけど6月に来てるよね？」→「先週もその前の週も入院、通院しています。」→「先生居ないからね？」→「はい。」→「もし来ても担当の先生には診てもらえないし、できることはあまりなのですが、それでも良ければ。」→「うかがわせてほしいです。」→「はい、分かりました。」→「プチッと電話もすぐ切られました。

来院したら、「なんで昼間来なかったの？」→「1人で動けなくて送ってもらえませんでした。」→「明日の外来まで待てませんか？」→「待てません。」言い方もそっけなく冷たかったです。毎回診てもらっていて、入院もよくしているのに、カルテを見てその対応はどうかと思っております。来たら待ち合い室も座れないくらいいっぱいだったので、混んでいてイライラしてたのかもしれませんが、通院しているのにあんな対応をうけなければいけないのでしょうか？「熱!!」と体温計も強く渡されたので、(この人かな?)と思いましたが体調が悪く確認できませんでした。今までも対応があまり良くなかったことはありましたが、今回あまりにもひどくて、この人が居るなら行きたくないと思ったくらいだったので書かせて頂きました。

この度は体調が悪い時に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。電話対応や、患者さんへの対応に対し、スタッフへ言葉遣いや接遇について指導致しました。今後も相手の立場を考え、丁寧な対応に努めてまいります。

救急外来

古いのでしょうかがないのですが、やはり水まわりのせつび(特にお風呂)はもう少しキレイだとうれしいなあと感じました。

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。現在、浴室を含み、老朽化した病棟の改修を順次行っております。4B病棟の浴室につきましても、10月中に改修を終え、明るくきれいに整備されました。

施設物品担当

7Bの個室で気がねなく居られましたが、窓の外側のクモの巣、汚れが不快です。クリーニング業者に掃除してもらえたら…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。一部外部で構造上、手の届かない部分を除きクモの巣の除去に努めます。この度は誠に申し訳ございませんでした。

施設物品担当

①夜間がドアを開放したままなので、怖く感じた(防犯上)。防犯カメラを増やしたらどうか。または、SOSボタンのようなものを廊下に設置するなど。

②元気が良いのはパワーを与えるのでいいと思うが、元気が良すぎると少し辛く感じる。(声の大きさに気をつけてほしい。)

③ベッド付属の布団だけだと寒く感じた。入院準備リストに「綿毛布」も付け加えた方が助かると思う。

①この度は不安な思いをされたとのこと、申し訳ありませんでした。各ベッドやトイレにはナースコール(SOSボタン)がありますので、体調不良以外でも、強い不安を感じる事がありましたら遠慮なくボタンを押して、病棟スタッフにお声がけください。

施設物品担当

②このたびは職員の声の大きさについてご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。元気で明るい対応が患者さんの励みになるよう心掛けておりますが、その一方で体調やお気持ちによっては負担に

投書・ご意見について

10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。

なってしまう場合があることを改めて認識いたしました。今後は声の大きさや話し方に気を付け、安心してお過ごし頂けるよう努めてまいります。 看護部

③綿毛布について貴重なご意見ありがとうございます。寒さを感じられた場合は、病棟スタッフに声をかけてください。 入院支援室

食事について：今年2回目の入院となりましたが、どうしても提供される白飯が炊き損ねた重く固まった食感で食べられず、今回パン食をお願いしましたが、焼き魚・煮魚・おひたし・酢の物等だと、パンとの食べ合わせが悪く、食欲が進みません。パンに合わせたおかずを提供して頂きたいです。食事のたびに、ため息が出てストレスです。まだこの先入院が続くので、お願いします。

貴重なご意見ありがとうございます。御飯が美味しく提供できるよう、水分量、蒸らし時間など再確認いたします。三食ともパン食に合わせたおかずは提供できないのが実情です。食事等でご要望がありましたら、スタッフへお声かけご相談ください。 栄養科

・季節の変わり目で毛布もう1枚ほしい。さむい。
・大部屋がもう少しプライベートが保たれてたら良かった。声がうるさい。

お部屋の寒さやプライベートなことなど、患者さんの療養環境における配慮が不足しており申し訳ございませんでした。スタッフ間で話し合い、患者さんの傍らで看護ケアをする中で、個々の療養環境を調整し、安心した入院生活が送れるよう配慮していきます。貴重なご意見ありがとうございます。 看護部

混雑している日だったのですが、私より前に受け付けを済ませた夫婦に看護師さんが「ちょっと混んでいるので担当医師変えましたんで～」と伝えていました。それを聞いていた2人は困惑した様子で、「もう予約もしてあるのに変わるってどういうこと？」「だって〇〇先生だって言っていたけど…」「急に変わるっておかしい？」等、小声で話していました。患者にとって主治医は信頼している相手ですし、自分を治してくれる大切な存在です。急に主治医が変わることは、ストレスにもなります

し、患者にとっても嬉しくないことだと思います。しかし、混雑している中で大変なことも分かりますので、せめて「ただ今とても混んでおりますので、お時間が掛かってしまっています。〇〇先生に変更することも出来ますが、どうでしょうか？」や、「今回は混んでいるので〇〇先生になりますが、次回は△△先生での予約を取ろうと考えておりますが、よろしいですか？」など、患者に承諾を得てから変更していたら、ご夫婦も納得出来たのではないかと思います。私自身、もしも自分が突然知らない医師に担当が変わったとしても不安になると思います。

いつも患者の数も多く、いかにして早く診察につなげて待ち時間を減らすか、考えて対応して下さっていることも、とってもありがたいと思っています。もう少しだけ配慮して頂けたら、中央病院の産婦人科ももっとステキになると思います。

この度は、患者さんの同意を得ずに担当医を変更し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。スタッフ間で話し合いを行い、外来受診時の混雑緩和に対する診察医師の変更は、患者さんの同意を得て診察に支障が無いよう配慮していきます。貴重なご意見ありがとうございます。 診療科外来

朝 8:00 受付—予約 10~10:30—終了 14:00。

検査をする事を忘れていたようです（本当は内科受付後にするもの）。連絡ミスがあったのか、ひたすらイスにすわり待っていました。疲れました。

この度はご迷惑をおかけし大変申し訳ありませんでした。外来スタッフへの周知事項として①患者さんが来院し各科外来で受付、問診を行った際には患者さんのスケジュールの確認をする②検査内容の確認を行い、必要時にはご案内することとしました。今後は待ち時間の改善に努めてまいります。 診療科外来

産科入院中に感じたこと（《決まりは統一してほしい。》）

毎日、又時間帯によって担当助産師 orNS が変わりますが、皆意見が異なっている（個人的な意見は除く）。例えば搾乳した母乳の管理方法、ある助産師 orNS はナースセンターで保管可、別の助産師 orNS は「部屋の冷蔵庫で自己管理して下さい。」←当事

者ではなかったが、同室の方が言われていて、？となった。

他、何点か統一されていない決まりがあり、振りまわされる患者がかわいそうだと感じた。

この度はスタッフの説明により混乱を招いてしまい申し訳ありませんでした。スタッフと共有し、搾乳した母乳につきましては冷凍や冷蔵などでも管理方法が異なっております。今後は、患者さんの状況にあわせた分かりやすい説明ができるよう努めていきます。 産婦人科

・私がデイルームでテレビを見ていた時、年配のおじいさんが車イスにすわっていたが、病室に帰りたくなったようでチンとベルを鳴らしたが、看護師さんが1人も声dを掛けてくれず、またチンとベルを鳴らし、それを3~5回、時間にして30分位だったと思いますが、せめて声掛けをしてほしかった。

・点滴がなくなった為、呼び出しブザーを鳴らしたが、なかなか来てくれなかった。他のチームでは良くやってくれましたが、そのチームは雰囲気自体もあまり良くないように思えました。

この度は、当職員の対応について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。ベルを鳴らした際担当者がそばにいない状況の時にも速やかに対応できるよう話し合いました。今後、スタッフ連携ができるよう協力していきたいと思えます。 看護部

警備室の男の人達の態度が悪く感じた。夜中帰る際、「お願いします」と駐車券引きかえカードを出すと、（何？この人達・・・）の様なよそよそしい態度で困ってしまった。声も発さず無言だった。

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

入院前の1~2週間前に事務手続きがあり、入院前の体調不良の人に話をするだけで病院に来て話をするという事がムダ、患者の負担、病院に来ることで医療費も払わなければならない。入院当日にできないのか。

当院は、予定入院の方には入院前に

投書・ご意見について

10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。

手続きに来ていただき、お話を聞かせていただいております。しかし体調不良などで来院できない場合は、連絡を頂き対応しております。なお医療費についてはいただいておりますのでご了承ください。

入院支援室

第3駐車場へ向かう歩道に植えてあるツツジの上やまわりにツタが生え、枯れている。その枯れたツタを片付けてないので、年とった家族がつまづいて転びそうになった。できるだけ早く片付けてほしい。又、雑草やツタをちゃんときれいにしてほしい。危険です。

この度は、植栽により歩行に支障がでる状況となってしまい申し訳ありませんでした。お怪我をされなかったことだけが幸いでしたが、直ちに点検を実施し、伸びた下草やツル性の植物は撤去いたしました。当院では定期的に植栽管理業者によって整備をしておりますが、日常的に危険が無いが、改めて点検を行い、安全管理に努めてまいります。この度は誠に申し訳ございませんでした。

施設物品担当

お礼のお手紙をいただきました。

(4A病棟)

この病院で急遽帝王切開となり、不安な気持ちでいっぱいでしたが、看護師の皆様が気持ちに寄り添い、共感・励ましてくださったおかげで無事に出産することができました。出産後も出来たこと(歩行・母乳など)と一緒に喜んでくださったり、常に優しく気持ちを受け止めてくれ、大変救われました。母乳のレクチャーについても丁寧でわかりやすく大変心強かったです。素敵な看護師、先生方がいらっしゃるこちらの病院で出産できて幸せでした。本当にありがとうございました。

(4A・4B病棟)

皆様(医師の先生方、看護師やスタッフの皆様)、とても丁寧に、親切にしてくださいまして、本当にありがとうございました。

(4B・7B病棟)

入院した時から退院するまで、すごく親切で分かりやすい説明等してくれて安心したし、気持ちの良い対応をしてくださいました。最初と最後のあいさつまで来てくださり嬉しかったです。7Bにも同時期に祖父が入

院して、その時の対応も良く、祖父も「すごく良い人で嬉しかった」と言っていました。担当が少なく残念がってました。すごくありがたかったです。この度は本当にありがとうございました。

(4B病棟)

皆さん優しく明るいお声で感心しました。その様に教育されていらっしゃるのかな?と不思議に思いました。こちら迄気分が晴れますもの…。

(救急外来)

今回受け付けをスムーズにして頂き、救急でお世話になったのに救われました。ありがとうございました。

(看護師全体)

皆さん明るく、どんな事もいやがらず応じて下さいました。話術もすばらしく、患者に安心をあたえてくれました。いろいろお世話になり、ありがとうございました。

(救急外来)

皆様、丁寧かつ迅速な対応をして下さり、恐悦至極です。

(全体)

療養生活は安心快適に過ごさせていただけました。ありがとうございました。

(7A病棟)

入院後、日々の予定(診察等)を日付ごとに記入したメモ書を作成してくれた。

(担当医ほか)

K先生、麻酔科の先生、手術室のみな様のおかげで、何もわからない間に手術は終わって、気が付いたら病室にいました。それからが大変でしたけど、病棟の看護師さんもみな様とても感じが良かったです。お世話になりました。

(4A病棟)

搾乳に苦戦し、痛いのにたえても全然出なくて、メンタルがめげそうになっていましたが、Tさんの搾乳はとても上手で、痛くないのにそれまでのMAXの2倍の量が出て、うれしかったです!色んな話をしながらやっていただき、気持ちもとても楽になりました。ありがとうございました!!!

(4A病棟)

初めてのお産で今まで感じたことのない痛みの陣痛を耐えているときに、常に優しく寄り添ってくれました。「いきみ逃しの呼吸が上手だね」

とほめてくださったり、励ましてくださったおかげで無事に出産することができました。先生やその他スタッフの出産に関わってくださった方々のみなさんにとっても感謝しています。ありがとうございました。

(5B病棟)

ここに毎回入院する理由は5Bの看護師さんたちの対応がいつも良いのでここにとまってきています。

(救急外来)

いつもていねいに、迅速にご対応頂いています。ケガの状態・病状についての説明が明確でした。ナースさんのお声掛けも、利用者様に優しくていねいでした。

(4B病棟)

5月に入院していた時にいたICUも7A病棟もみなさん優しくかったですし、今回の入院で4B病棟から6病棟に行ったりしたのですが、どちらもみなさん優しくしてくれたので、入院中嫌になる事も特になくすごせました。

(7B病棟)

Oさんに優しく接していただき、ありがたかったです。

(5A病棟)

おかげさまで、のどの痛み、息苦しさがよくなりました。ありがとうございました。入院中のスタッフの皆様の対応に大変感謝しております。身近にこんなに素晴らしい病院があって安心しました。これからも皆様のご活躍をお祈りしております。ありがとうございました。

(4A病棟)

今回は流産で悲しい出産となってしまいましたが、皆さん本当に親切にしてくださいました。トイレで出血が止まらなくなり、ナースコールを押して来て下さったNsさんが「破水しているかも...!」とすぐに判断して処置室に連れて行って助かりました。ありがとうございました。

(全体)

短期間でしたが、丁寧に丁寧に対応して下さい、心身共に不安定な中、支えていただきありがとうございました。

(全体)

みなさん優しく、親切に対応してくれる。

(施設)

大小の病院あれど、手摺りが両側に絶え間なく有るので、体調不良の時

投書・ご意見について

10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。

とても助かります。モウロウとしていても支えてくれる手摺りがずっと続いていると安心します。

（全体）
迅速丁寧な対応をしていただき、ありがとうございました。

（全体）
いつも有難うございます。

（全体）
皆様、親切丁寧に対応してくださいませう。

（4A病棟）
・主治医のK先生をはじめ、職員の皆さまには連日大変親切にしてくださいいただき、初めての手術・入院でも不安になることなく過ごすことができました。特に看護師さん、助産師さんの笑顔が印象的でした。つらくて暗くなりがちなか、いつでも明るく対応をしてくださり、本当にありがとうございました！6日間お世話になりました！！

・長年みてくださって5月に変更になったT先生が様子を見にきてくださったのが、とてもうれしかったです。術前と術後、K先生と同じく話をきいてくれて、安心しました。ありがとうございました！

（3C病棟）
とても気持ちよく話を聞いてくれる、細かな所まで良く気が付く、細かな事でもたのみやすい、聞きやすい、ていねい、親切、本当にありがたい。

（3C病棟）
細かな所まで気が付いてくれてとてもすばらしい。手に薬をぬってくれたり、ガーゼがとれそうだとテープでとめてくれたり、本当にありがたい。看護師の手本のような人だと思う。まじめ、しんせつ、ていねい、すばらしすぎる。いつまでもかわらなうががんばってほしい。

（4A病棟）
会った時にいつも気にかけてくれていて、分からないことがあったときに、何でも相談しやすかったです。いつも笑顔で話しかけてくれたところも好印象でした。病棟のスタッフのみなさんも優しく丁寧に接して下さり、ありがとうございました。お世話になりました。

（麻酔科）
手術前の説明時の事ですが、全身麻酔という事で緊張していますが、先

生の和やかな話し方で少し解き放された気分になりました。手術時には、宜しく願いいたします。

（4A病棟）
分娩の時に寄り添いはげましてくれた。痛くて痛くてどうしようになかったけれど、看護師さんがいてくれたから頑張れた。話も聞いてくれたから本当に感謝しかありません。ありがとうございました。

（7A病棟）
・術後病室回診、(Sドクター)ご丁寧な説明ありがとうございました。安心しました。
・夜間徹夜勤務ナースさんありがとうございました。
昨今の医療ミスが指摘される中です。過酷業務ですので、安心・安全、継続を願います。

（4A病棟）
いつも看護師さん達にはお世話になっていますが、今回は特にNさんにはお世話になりました。前回貧血があり、抗ガン剤投与ができなかつたので、今回も採血結果が不安だったので、無事抗ガン剤をうける事になり、その事を気にかけてくれたNさんが「良かったですね」と言ってくれて、抗ガン剤点滴の担当もやっていただき、本当に安心して投与を受けられました。何度も何度も忙しいのに声をかけていただき、彼女の明るい笑顔と声に元気がでます。お昼食も抗ガン剤が終了したのが14:00近かつたので、あたため直してくれたおかげで、おいしくたべられました。その他の看護師さん達もありがとうございました。

（救急外来）
救急外来で親切な対応をして頂き、とても安心しました。ありがとうございました。

（6A病棟）
病棟の全ナースさんたちが、とても親切で良かったです。病棟内が明るい雰囲気でした。

（6A病棟）
・物事の説明がよくされている。
・看護師の方がそれぞれよくされている事がすごくよかつた。

（7A病棟）
この度の緊急入院に際しまして、誠実な介護とご対応に心より感謝申し上げます。M先生を中心とするスタッフの皆様の適切な手術、処置のお

陰で元気に退院できますことを、何より喜びに感じており、九死に一生を得ることができました。病室におきましては、看護師の皆様の献身的なご対応に心が安らぎました。特にY看護師様、O看護師様、親切なご対応、ありがとうございました。

（4B病棟）
母親にも息子にも、とても気さくに話して下さり、大変助かりました。人見知りの息子が「Aさんまた来てほしい」と言うのは、とても珍しいので驚きました。入院生活が初めてで、検査などへの恐怖心でいっぱいの子供にとって、Aさんとお話できる時間が心の支えになっていたように思います。私にとっても、心の支えでした。ありがとうございました。

（7A病棟）
看護師さんの対応もみんなやさしく親切で、とっても気持ちよく過ごせました。ありがとうございました。

（産婦人科外来）
大変なか、医療に従事して下さり、ありがとうございました。よろしくお願ひします。

（3C病棟）
大変お世話になりました。退院の日をむかえ、感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。

（5A病棟）
点滴をする時、針を刺す時、点滴を流す時、点滴をはずす時も「必ず痛くない？」とか「気持ち悪くないですか？」とか体調を気づかってくれ、体温・血圧を計りにくる時も同じように気づかってくれ、全員がこちらの問いかけに快く返答してくれてありがたいです。シャワーの予約の時も、シャワー室まで連れていって来て、予約の仕方を教えていただきたすかりました。点滴が付いていたのをはずしてくれて助かりました。

（看護師）
看護スタッフの方々は、本当に丁寧な対応や声掛けをして頂き感謝の気持ちでいっぱいです。

（5B病棟）
入院中(10/28~30)対応していただいた看護師の皆さん毎回笑顔とやさしい対応、ありがとうございました。特に内視鏡粘膜切除前のニフレック内服が思うように効果がでなくて、

投書・ご意見について

10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。

対応していただいたD看護師には、やさしく対応して下さい、ほんとうにありがとうございました。

(6A病棟)

看護師：入院している人のムリな(相手の状況を考えない)要望に対して、ガマン強く対応している行動(言動)がりっぱだと思いました。

医師：とてもていねいに説明してくれるので、安心感が増します。

(全体)

利用者の願いに応えようとする姿に誠意を感じました。

(救急外来)

救急の先生、看護師さん達の対応はすばらしく、感謝しかありませんでした。

(全体)

医師の方・看護師の方々対応がとてもやわらかく、ていねいに対応して下さいました。

(4A病棟)

先生、助産師さん、看護スタッフの皆様、初めての出産で不安なことも多くありましたが、優しく親身になって色々教えてください、とても助かりました(薬や母乳指導など、説明が親切で助かりました)。緊急に関しても迅速に対応して下さい、大変お世話になりました。感謝しています。こちらの病院でお産をする事を選択して良かったと思っています。ありがとうございました。また、出産時の不安な時に優しくお声掛けしていただいたこと、励まされたこと、忘れません。各先生方、きちんとわかりやすくオペについても教えてください、助けて下さり、ありがとうございました。

(全体)

看護師さん医師共にていねいせつめいがありました。ありがとうございました。

(耳鼻咽喉科)

耳鼻咽喉科の先生方、耳鼻科外来、5A病棟のスタッフの皆様、入院時には手厚いケアをして頂きまして、本当にありがとうございました。入院した時の担当の方と、やさしい笑顔で接して下さったYさんの心配りにはとっても有り難く感じました。ありがとうございました。