

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。

ご意見等について回答いたします。

患者本人を悪く言ったのを聞いてしまい、不愉快な思いをした。病気が心配で色々聞くと、一部の方ですが、まるでうるさい人のように扱われました。

この度は、職員の言動により不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。職員に対して、あらためて接遇及び会話の内容等につきまして、注意するよう通知いたします。患者さんが安心して受診できる病院になるよう今まで以上に努めてまいりますので、何卒ご理解願います。

（病院総務課）

窓ガラスに飛散防止フィルムが貼ってあるが、エアードラケで、外を見ると景色が歪んで気持ち悪くなります。それとエアコンの吹き出し口が汚いので、清掃してもらいたい。

不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。エアードラケは、経年劣化によるものです。患者様の安全を守ることを目的とした飛散防止フィルムであるため現状のままとなりますが、ご理解のほどお願い致します。エアコンの吹き出し口については、清掃担当者に行き届いた清掃を行うよう指導いたしました。

（病院総務課）

①整形外科前の狭いベッドのような長いすは誰用ですか？高すぎて、足が床に着かない。②「手術前には禁煙」というポスターが気に入らないです。受動喫煙の被害もあるのだから、手術前と言わずもっと徹底してもらいたいです。

①ご指摘のものは、腰が悪い方のために用意してあります。腰が痛くて普通の高さのいすに座れない方が、寄りかかったり、浅く腰を掛けたりして利用しています。②この度は、院内に掲示されているポスターについてのご指摘をいただきありがとうございました。また、それにより不快な思いをさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。患者さんの健康を考えますと、手術前に限らず、受動喫煙への配慮が必要であり、現在禁煙対策を進めていく検討をしております。患者さん並びに周囲の環境に配慮し病院の運営をしていくとともに、院内では禁煙対策を進めてまいりますので、何卒ご理解とご協

力をお願いいたします。

（①看護部、②病院総務課）

治療中、リハビリ中なのに、病棟の空きがないので、明日退院どうですか？と聞かれた。無理ですと返答した所、更に退院について言われた。最後には病棟を移動してもらおうかもしれませんとわれ、とても悲しいのと悔しい気持ちになりました。

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。今後は患者さんの症状や諸事情に配慮するとともに、接遇の改善にも努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

（看護部）

カテーテル検査で、脚からカテーテルを入れる場合は後の処置に時間がかかるため、なるべく早い時間の順番にしてもらいたい。

ご意見ありがとうございます。心臓カテーテル検査や治療の順番に関しては、治療内容や状態に応じて医師が判断し、決定しています。脚からカテーテルを入れる場合は後になってしまうことが多く、ご不便をおかけします。入院時に患者さんへカテーテルの順番について、わかりやすく説明してまいります。

（看護部）

内科外来の電光掲示板の「もうすぐ呼ばれる番号」が表示されていない。自分がいつ頃呼ばれるのか全くわからないため、食事にも行けず、90分を無為に過ごした。もうすぐ呼ばれる番号を表示して欲しい。

患者さんによって検査結果が出るまでに要する時間や処置等が異なるため、診察の順番が前後する場合があります。その際の混乱を避けるため、診察中の患者さん番号のみを外來表示盤に表示している診療科がごございます。ご不便おかけして申し訳ありませんが、何卒ご理解とご協力をお願いします。

（医事課）

お礼のお手紙をいただきました。

（3B）

コロナ感染により主人は重症の一步手前、私も中等症で熱が下がらず、先の見えない毎日に不安ばかりでした。看護師の皆様の気づかいや素晴らしい対応に本当に感謝です。安心感や希望を頂けて、どれだけ救われ

たか計り知れませんが、ありがとうございました。

（3B）

看護いただいた看護師の皆さんへ1人1人へ感謝の気持ちをお伝えしたいです。ありがとうございました。看護師の皆様のご健康を心よりお祈り致しております。

（整形外科、3C）

寝たきりだった時に看護師さんの対応が丁寧でした。嫌な顔をせず、笑顔で対応してくれたことにとても感謝しています。

（3C）

同室の患者さんがご家族の名前を大声で連呼するなどしていましたが、看護師さんの対応が立派でした。優しく患者の不安に寄り添う言葉かけをして、さすがケアの専門家だと感心しました。その後はその方も少し落ち着き助かりました。またご配慮の上で、最後まで重傷者用の病室においていただきありがとうございました。

（3C）

コロナ禍で些細な事も看護師さんをお願いしなければならず、忙しい中をその都度対応していただき感謝です。ありがとうございました。

（3C）

忙しい中、丁寧にしていただきありがとうございました。

（3C）

全体がマニュアル以上の対応ができていたように感じた。

（麻酔科、4A）

担当スタッフさんの最初の一言でホッとしました。麻酔科のスタッフのギャグを含めた対応でリラックスできました。スタッフの皆様の優しく丁寧な対応に尊敬の一言しかありません。

（産婦人科、4A）

先生、看護師さん、皆さんが優しく、安心してお産ができました。コロナ禍で家族の面会がなく、不安もありましたが、小さな事でも気にかけてくれ、寂しくない入院生活でした。

（産婦人科、4A、4B）

皆様、明るく元気で親切に接していただき、とても良い入院生活を送ることができました。中央病院で産んでよかったと思いました。

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。

(産婦人科、小児科、4A) 夜間、授乳やおむつ替えで困っている時に、丁寧に説明していただき助かりました。出産前後、赤ちゃんのお世話の仕方を教えてもらい、安心しました。ありがとうございました。	(6A) 親切な対応に感謝します。入院中のストレスは何もありませんでした。
(4A) 看護師の方々の一言一言が心強く、入院中の生活の中で大きな支えになりました。自分が看護される側になって、これからの自分の課題が明確になった気がします。私も4A病棟の方達のように優しく心のこもった看護ができるような看護師になりたいです。	(6A) 質問や気になる事に笑顔で答えてくれて助かりました。ありがとうございました。
(4A、その他) 面会が出来ず家族に頼れない中、何から何まで職員の方にお願ひしなければならぬ状況でしたが、本当に親切・丁寧に対応していただき、とても感謝しています。不安な思いで病院の入り口に来た時に、ワクチン接種の案内をしていた方に「出産ですか？頑張ってください」と言われ、嬉しかったことを忘れないと思います。	(6A) 皆さんによくしていただきありがとうございました。お世話になりました。
(4A、その他) コロナの影響で身内が来れないため、看護師さんと助産師さんにささえていただき、本当に感謝しています。また、清掃の方が常に院内を清潔に保ってくださったおかげで、快適に過ごせました。	(6A) 皆様に大変よくしていただきました。ありがとうございました。
(4A) 初めての出産でしたが、手取り足取りスタッフの方からアドバイスややさしい言葉かけをしてくださったので、力にもためにもなりました。特に授乳は積極的に指導してくださってありがたかったです。	(循環器科、7A) カテーテルを左腕にして下さってありがとうございました。とても楽でした。点滴の針は刺した後、全く痛くありませんでした。
(4A) スタッフの皆様の対応は優しく丁寧に患者ひとりひとりに寄り添う姿に感謝します。私が夜中に具合が悪くなった時に懸命に対応していただきました。ありがとうございました。	(循環器科、7A) 先生やスタッフの方が、ささいな質問にも親切に答えてくれました。患者には嬉しいことです。
(6A) 本当に親切でやさしくアドバイスも的確です。8か月以上入院していますが、変わらぬ看護に心より感謝申し上げます。	(外科、循環器科、7A、7B、5A、5B) スタッフの方々にお世話になりました。
	(7A) 細かい心配りに感謝します。
	(内科、7B) 声かけ、丁寧な治療に心より感謝しています。
	(その他) みな様、実にやさしかったです。具合がよくなりました。