

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>ご意見等について回答いたします。</p>	<p>ご迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。今後は業務配分を考慮し協働できるよう、指導・注意してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>	<p>見える位置を検討し設置しました。費用やスペースが限られているため、増設は難しい状況です。エントランスホールのテレビは、視聴状況、テレビとお薬表示盤とのバランスを考慮し設置しました。内科受付では、状況によって職員が患者さんの元へ行き対応しておりますが、さらに徹底してまいります。ATM前トイレの水道のセンサーを取り替えるよう部品を手配中です。窓口のレイアウトや受付表の表示を改善しました。書類担当窓口では金銭の取り扱いは行っておりません。ご理解ください。 (看護部、病院経営課、病院総務課、医事課)</p>
<p>CT・MRIの結果報告がすぐに終わる。資料などもなく、高額な料金を払っているにも関わらず、遺憾である。もっと具体的に説明すべき。家族に報告する必要があるのに。 誠に申し訳ございませんでした。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後も患者さんやご家族に対して丁寧な説明を心がけ、ご納得いただいたうえで共に治療に取り組んでいけるよう努めてまいります。また、ご質問やご意見がある場合は、どうぞ遠慮なく職員にお伝えください。貴重なご意見をありがとうございました。 (診療部)</p>	<p>昼食を取りに行ったらなかったです。手術後と勘違いしたそうです。 不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後、このようなことがないように十分注意いたします。 (看護部)</p>	<p>暖房が効きすぎて暑い。 設定温度は病棟全体で一定となりますが、風量は病室ごとに調整が可能です。暑い場合はスタッフにご相談いただき風量を調節するようお願いいたします。 (病院総務課)</p>
<p>パソコンを見ていて患者を見ない。大変失礼だと思う。 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。市民の皆様の期待に応えられるよう、当該医師はもちろんスタッフの接遇、技術の向上などの教育をさらに徹底してまいります。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。 (糖尿病・内分泌内科)</p>	<p>食事時に、シーツの取り替えをしないでください。 配慮が足りず、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十分注意いたします。 (看護部)</p>	<p>コインロッカーを設置してほしい。 スペースが限られており、新たな設備を追加することが難しい状況です。ご理解いただきますようお願いいたします。 (病院総務課)</p>
<p>おかずがとても塩辛かった。味付けを間違ったのではないのでしょうか。 毎食、食事の味付けを確認していますが、調味のばらつきがでないよう調理管理を徹底し、より一層味の均一を図ってまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 (栄養科)</p>	<p>退院を午後にしてもらうお願いをして了承を得ていたのに、当日の朝10時に病室から出るように言われた。お昼を出せないことも当日の朝に聞いた。前日に言っていただければ、対処できたのに。 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。当院の退院は基本的に午前中となっておりますが、ご家族のお迎えの都合を考慮し病棟と相談の上、午後の退院を了承する場合がございます。今後、患者さんの都合を十分に確認し対応いたします。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>	<p>ICUの家族控室のカーテンを開けたら、窓の汚れがひどく、特にくもの巣の多さに驚きました。至急、清掃をお願いします。 不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。清掃従事者に清掃するよう指導しました。 (病院総務課)</p>
<p>治療後の腰の痛み非常に困りました。看護師さんがクッションを入れたり、さすってくれたりしましたが、やはり痛い。向きを変えたりできれば、少しは良いと思います。 治療後の安静度につきましては、患者さんの安全を第一に考えております。できる限り患者さんの苦痛を軽減できるよう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)</p>	<p>体温計の精度が悪い。 測定時の環境や方法によって誤差が生じる可能性があるため、十分注意して対応いたします。貴重なご意見をありがとうございました。 (看護部)</p>	<p>院内放送の時に語尾を上げて話していますが、聞きづらく気持ち悪いです。語尾を上げるよう指導しているのでしょうか。 院内放送の担当者に改善するよう指導しました。ご指摘いただき、ありがとうございました。 (病院総務課)</p>
<p>みんな忙しく働いているのに、一人だけ一定の場所から動かないため、周りが余計に忙しくなっていた。患者を待たせることとなり、みんなが迷惑していた。</p>	<p>奥のベンチに座ると外来表示盤が見えないので、小さい画面でもいいから置けないか。広告が貴重な収入源なのは理解できるが、エントランスホールのテレビが見にくくなった。内科受付の外側に一人、案内がいるといいかも。ATM前トイレの水道の水がすぐ止まり、石けんの泡を落とすきれない。書類受付の表示が受付としかなく、受取も一緒とわからない。一目で行くべき窓口がわかるようにできないか。書類受取と会計を同じ所でできないか。 外来表示盤は多くの患者さんから</p>	<p>付き添いの家族が駐車場になかなか入れず、検査時間ぎりぎりに病室に到着しました。検査に付き添う家族には、配慮していただけたら助かります。なかなか来ないので不安になってしまいました。 近隣にまとまった駐車スペースを追加で確保することが難しい状況であり、現状の駐車場に付き添うご家</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。

<p>族用のスペースを確保すると外来患者さんやお見舞いの方の駐車スペースを減らす必要があるため、現状では対応できません。ご理解をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p>	<p>今後は受診された診療科と連携し、処置での使用が判別できるよう運用を検討し、適正な算定をするよう徹底いたします。</p> <p style="text-align: right;">（医事課）</p>	<p>（外科、ICU） 先生や看護師さんが手際よくICUを手配し、心のこもった看護をしてくれ、感心しました。息子の意識が回復して父と弟で涙を流した時、看護師さんも一緒に喜んでくださいました。先生は19時過ぎに駆けつけて弟に経過を丁寧に説明してくださり、朝早くから遅くまで地道に努力してくださりました。心より感謝いたします。</p>
<p>すべてのトイレに背の低い高齢者でも使える荷物かけを付けていただくとありがたいです。</p>	<p>自動支払機画面の案内と、案内掲示の表現が違う。</p>	<p>（診療部、ICU） 医師、看護師の方々に親切に対応していただいております。感謝いたします。</p>
<p>ご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。フックの追加設置を検討します。設置までしばらくお待ちください。</p> <p style="text-align: right;">（病院総務課）</p>	<p>それぞれの自動支払機の番号を見えやすい場所に表示し、診療費のお支払いがスムーズにできるよう改善しました。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（医事課）</p>	<p>（産婦人科、4A） 先生のおかげでスピード出産で、本当によかったです。看護師さんが母乳についての相談に乗ってくれたり、予防接種について色々教えてくださいるので、不安なく退院日を迎えられそうです。2人目もぜひお願いしたいです。</p>
<p>正面玄関をもう少し早く開けてほしい。</p>	<p>診療費（自己負担限度額）の計算に間違いがありました。</p>	<p>（産婦人科、4A） いつも笑顔で親切に接してくださり、質問にしっかり答えてくださいました。病室に来てくださった全ての方が素晴らしい対応でした。居心地がとてもよかったです！大変お世話になり、ありがとうございました。</p>
<p>受付開始は午前8時からとなっております、正面玄関はその30分前の午前7時30分から開錠しておりますが、現在も開錠前から患者さんが並んでいらっしゃると認識しております。しかし、これ以前の時間帯は職員が少なく、トラブル等に対処できないことも想定されますので、現状のまままでご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">（医事課）</p>	<p>ご迷惑をおかけし、大変申し訳ありませんでした。自己負担限度額及び診療報酬の請求誤りについては、確認不足と認識不足によるものでした。今後は入力手順の見直しや勉強会による個々のスキルの向上に努め、再発防止に取り組んでまいります。</p> <p style="text-align: right;">（医事課）</p>	<p>（4A、手術室、病院総務課） 勤務帯で担当が変わる度に挨拶に来てくれて、とても接しやすかったです。スタッフの皆さんがとても優しくかったです。手術室の看護師さんが手術前後に病室に来てくれたので、安心して手術に臨めたとし、様子を聞いてくれて嬉しかったです。朝早くから夕方遅くまで掃除をしてくれてトイレに行く度にキレイで、とても気持ちよく使うことができました。ありがとうございました。</p>
<p>入院時の重い荷物を運ぶ時に、スーパーカーのようなものがあると助かります。</p>	<p>お礼のお手紙をいただきました。</p>	<p>（4A） 看護師さん全員が感じが良くて過ごしやすいかったです。これからも笑顔で退院できるための看護を頑張ってください。ありがとうございました。</p>
<p>入院時等に大きい荷物を運べるよう、正面玄関にカーンを配備してありますのでご利用ください。また、時間外につきましては、警備室にお声がけくださればご用意いたします。</p> <p style="text-align: right;">（医事課）</p>	<p>（診療部、看護部） 先生はじめ看護師さんの「させていただき、ありがとう」の精神が素晴らしい。中央病院で働く皆様、本当にありがとうございました。感謝の気持ちでいっぱいです。</p>	<p>（4A、4B） 出産時には大変お世話になりました。子どもが私とは別の病棟に入ってしまったブルーな気分の時も4A・4Bの皆様が優しく接してくださり、嬉しかったです。</p>
<p>入院案内の職員が早口で質問を受け付けられない雰囲気です。不安定で入院する心構えがほしいので、もっと丁寧に対応してほしい。</p>	<p>（神経内科、病院総務課） 先生、早く病気を見つけてくれてありがとうございました。外来、病室の設備が良かったです。</p>	
<p>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。今回のご指摘を真摯に受け止め、患者さんの気持ちに寄り添い、安心して入院していただけるよう、親切丁寧な対応を心がけてまいります。</p> <p style="text-align: right;">（医事課）</p>	<p>（糖尿病・内分泌内科） 先生の説明が親切でよかった。</p>	
<p>その物品については、費用を請求されないと説明を受けたのに、請求されました。統一した対応をお願いします。</p>	<p>（手術室） 前回の手術の時、寒くてたまらなかつたことを伝えたら、今回は手術台等を温かくしていただき、最後まで寒い思いをしませんでした。リラックスできるように音楽を流してくれ、スタッフの方の声かけ等が本当にありがたかったです。皆様の連携の取れた仕事に感心しました。退院前日に術後の様子を聞きに来てくれて感動しました。</p>	
<p>申し訳ございませんでした。使用物品の用途を確認せずに算定したため、誤った請求をしてしまいました。</p>	<p>（循環器内科、ICU） 突然の入院で動揺する家族の気持ちに寄り添って話を聞き、わかりやすく説明してくださいました。どんな感謝の言葉でも足りないくらいです。</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。

<p>(小児科、4B) 先生はじめスタッフの皆さんが本当に親切で優しくて、不安だった入院を乗り切ることができました。本当にありがとうございました。素晴らしい方々でした。</p>	<p>たくさん元気をもらいました。本当にありがとうございました。</p>	<p>心感がありました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 入院中、温かいお声をかけていただき、本当にありがとうございました。皆様のお陰で息子も安心して入院ができたと思います。これからもどうぞよろしく願いいたします。お世話になったみなさんへまことにありがとうございました。</p>	<p>(4B) 毎日書いていただいたノート、とてもよかったです。面会に来れない日の様子やその日の体重もわかって、安心できました。ありがとうございました。</p>	<p>(6A) 痰の吸引の仕方を教えてくださった。おむつ交換について、詳しく教えてくださった。</p>
<p>(4B) 院内ではかなり泣いていたようで、ご迷惑をおかけしました。皆様嫌な顔一つせず対応してくださり嬉しかったです。育児の基本も丁寧に教えてくださり助かりました。本当にお世話になりました。</p>	<p>(4B) 入院環境はよかった。スタッフの対応もよかった。</p>	<p>(6A) とてもよくしていただきました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 看護師の皆様の対応が素晴らしく、安心して預けることができました。日記も書いていただき、読むのが楽しみでした。ありがとうございました。</p>	<p>(4B、病院総務課) 休日の緊急入院でしたが、丁寧に説明をしていただいたため、安心して任せることができました。子どもの面倒を見ていただけたので、子どものことと自分のことを両立でき、すごく助かりました。お弁当の配達サービスがあるのがすごく助かりました。</p>	<p>(6B) 多忙で責任のある仕事だということを知りました。夜勤もあり、忙しく走り回る姿をたくさん見ました。薬のことや不明な点も嫌な顔しないで親切に教えてくれました。皆さんが明るいのに救われました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 親切に詳しく説明してくれました。とても優しく声をかけてくれたり、常に気を遣ってくれました。ありがとうございました。</p>	<p>(4B) 急な入院で戸惑いしましたが、わかりやすく説明してもらい安心できました。家にいる子の心配までしてくださり、とても感じがよかったです。</p>	<p>(循環器内科、7A) 丁寧な対応で適切な処置をしていただき、ありがたかったです。皆様、ありがとうございました。</p>
<p>(4B) 皆様が親切にしてくれて、助かりました。子どもが無事に生まれてきてくれて本当によかった。</p>	<p>(5A) 一週間の入院でしたが、困ったこともなく過ごすことができました。ありがとうございました。</p>	<p>(循環器内科、7A、薬剤科) わかりやすい説明と明るい態度に納得・安心できました。親切でにこやかに接してくれて、不安が軽くなった。薬について丁寧な説明をし、質問にもよく答えてくれた。</p>
<p>(4B、病院総務課) 入院環境がよかったです。質問にもわかりやすく答えていただきました。初めての育児で予想外の入院でとても不安でしたが、安心して入院生活を送ることができました。ありがとうございました。</p>	<p>(5A、7A) 足が不自由でトイレも近いので、不自由な入院でしたが、看護師の皆様には気持ちよく対応していただきました。ありがとうございました。</p>	<p>(循環器内科、7A) 質問すると、丁寧に親切に対応してくださいました。ありがとうございました。</p>
<p>(4B) とても優しく接していただき、人見知りな子ですが、楽しそうに過ごしていました。本当にありがとうございました。ありがとう</p>	<p>(糖尿病・内分泌内科、6A) 優しい人達ばかりでした。ありがとうございました。</p>	<p>(循環器内科、7A) 接し方、丁寧な説明、言葉遣い、常日頃から意識されていることが感じられました。先生には病気の経過、今後の対応等を親切に指導していただきました。</p>
<p>(4B) 不安なことはたくさんありましたが、皆さんが親切にしてくださり助かりました。面会に行く度、看護師さんが書いてくれるノートを見て、</p>	<p>(診療部、6A) 説明や普段の様子などの話を丁寧にしてくださいました。ありがとうございました。</p>	<p>(循環器内科、7A) どの方もとても優しくよかったです。先生に感謝しています。</p>
	<p>(糖尿病・内分泌内科、6A、地域医療連携センター) 先生に命を助けていただき、心から感謝しています。親身になって退院調整していただいたおかげで、安心して退院できます。看護師さん達もとても優しく、患者と家族にとって心強い存在です。</p>	<p>(循環器内科、7A) 全てのことに丁寧に配慮してもらいました。また入院すると思いますので、その時はよろしく願いします。</p>
	<p>(腎臓内科、6B) 看護師さんの笑顔が何よりの良薬でした。嫌な顔せず、全て受け入れる姿勢に感動しました。くれぐれもお体ご自愛ください。先生も丁寧な説明と的確な処置をしてくださり安</p>	<p>(循環器内科、7A、救急外来) 適切な対応・処置をありがとうございました。小さな質問にも答えていただき、ありがとうございました。</p>
		<p>(7A) わかりやすく丁寧にゆっくりとスケジュールを教えていただき安心できました。ありがとうございました。</p>
		<p>(7A) 皆様、親切でうれしかったです。</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。

(7A) 皆さん、笑顔で明るくて感じが良かったです。
(7A) 優しかった。言葉が丁寧。
(病院総務課) ICUの家族控え室が広く、テレビも設置されていた。ありがとうございました。
(病院総務課) 深夜、タクシーを呼ぶのにわからずにいたところ、警備の方に親切にしてくださいました。大変感謝しています。ありがとうございました。