

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。

ご意見等について回答いたします。

入院前指導のため入院支援室に入院前（数日前）に伺いました。説明は、入院全般の一般的な話で、特に入院する病棟、入院中必要な物等の細かい説明はありませんでした。事前に説明に伺う内容ではなく、書面で十分だと思いました。入院する病棟、検査する医師・看護師に説明を聞かならば意味があるかなと思いました。

この度は、貴重なご意見をありがとうございます。当院では、昨年度より入院支援室という新しい部署を設立し、患者さんが入院後お困りにならないよう入院前に動画視聴および事前の説明のシステムを導入しました。今後も、その患者さん個々の状況を判断し、説明内容が十分になるよう検討していきます。

入院支援室

第一駐車場の死角について。植栽部が一段高くなっている地形により、壁と区画線が異なる。各所点検してほしい。

この度は、不便をおかけし申し訳ありませんでした。現場の状況を再確認し、早急に安全対策を実施します。

施設物品担当

いつも思うことですが、採血の待ち時間が長すぎる。今日は1時間強。予約している診察時間にも遅れてしまう。採血する人の人数をもっと増やしてください。こんなに採血で待たされる総合病院はありません。

採血に関して、長時間お待たせして申し訳ございません。現在、採血室では、待ち時間短縮を目指し、診療部と連携して曜日の分散・時間的分散に取り組んでいます。また、今年度中の採血ブースの増設も計画しています。今後も採血待ち時間短縮に向けて努力を続けてまいります。

臨床検査科

トイレ、病室に消臭剤をお願いします。

貴重なご意見ありがとうございます。設備の老朽化が進んでいますが、清潔感がある施設となるよう、清掃に一層力を入れて取り組んでいきたいと思っております。

施設物品担当

入院中の食事のレベルが悪く、食欲不振による栄養障害が起きる。リハビリの体力なども養えない。

貴重なご意見、ありがとうございます。食種によってはご希望に沿えない場合もありますが、食事等でご要望がありましたら、病棟スタッフへお声かけ、ご相談ください。

栄養科

老人施設からの患者というだけで、対応が悪いと思います。体重34kg、難病指定を患って嚥下障害が起こっていたため、胃瘻造設の手術の入院でした。体力が落ちて心配だったので、直接病棟へとお願ひしたが、拒否でした。当日は、受付機→検査（採血・CT）2F→入院支援室→外科外来の予定です。医師より高齢の手術なので、リスクが高いと聞いているので、前日に上記のスケジュールは大変心配です。

この度は、説明が不十分で申し訳ありませんでした。当院では、胃瘻造設の患者さんに安全・安心に治療を受けていただくよう全ての患者さんに「受付機→検査→入院支援室→外科外来」の順にご案内させていただいております。患者さん、ご家族へのわかりやすい説明に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

外科外来

診療状況のモニターを内科側の左端の壁にも取り付けてもらえませんか。泌尿器科前の椅子はいつもいっぱい、内科側に座って待っています。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。泌尿器科待合スペースの不足及びモニター増設については、以前より課題として把握しておりますが、他の診療科との兼ね合いや費用の問題で当面对応が困難な状況です。今後も引き続き検討課題としてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

システム担当

3階は絶対安静の人、車いすの人、その他の患者さん、いろいろいらっしゃいますが、どの患者さんも手のかかる人たちばかりです。そこで苦痛で悶えている患者に対し、もう少し早い迅速さがほしかったです（苦しかった）。多忙の事とは重々わかりますが、よろしくお願ひいたします。これからの患者のためにもぜひよろしくお願ひいたします。

この度は、つらい思いをさせてしま

い、申し訳ありませんでした。患者さんへ具体的な説明を行い、スタッフで情報を共有し、早期に対応できるように努めてまいります。

3C

先生とは他院でもらっている薬を必要であれば処方してもらえる話でした。診察室を出た後、思い出し、次の予約までに薬がなくなるから処方してもらえるかAさんに確認をした。すごく人を馬鹿にしたような対応で「え？他の病院でもらってる薬ですよ？そこではもらえないんですか？」と聞かれたが、結果、処方してくれてる。私が説明してくれたらよかったのにと首をかしげたり、あなたの対応にイラっとしたと伝えても「そうですかー？すみませーん。」とてきとうに返ってきた言葉。そんなスタッフが市の病院で働いているなんて。残念です。

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、患者さんの思いを汲むことに努め、誠実に対応するよう指導いたしました。

産婦人科外来

夢遊病的な病があるのかもしれないが、夜中、睡眠中の私の前に立ち、現実にはない事故の話をし協力してくれてと言う。結局、看護師さんの協力で無事解決したが、今後、このような患者さんの扱いをどうするのか（同室時）検討する必要があると考えるが。

この度は、ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。ご指摘の方は「せん妄」を発症した患者さんでした。「せん妄」は環境の変化やストレスが原因で発症します。今後は、ご迷惑をおかけしないよう「せん妄」の予防や早期発見に一層努めていきます。ご意見ありがとうございました。

5B

面会が家族のみ面会となり、氏名表示不可の患者が面会できない理由。現在、面会可能となり家族のみ週1回15分で面会許可証2枚を渡されている。私の氏名表示拒否は、友人・知人の来院による面会が煩わしいからです。家族のみ面会ができる状況ならば、他患者の家族同様に家族許可証を借りて利用したかったです。警備員による面会受付個票に患者名が載らないので、氏名表示拒否者は

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。

確認できなくて、面会ができないと説明あったが、「家族面会証」での対応を改善していただきたいと思いません。

氏名表示を拒否された患者さんについてもご家族と面会することができます。適切なご案内をするよう警備員に指導しました。この度は、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。

総務担当

エコー終了後、おなかを私が拭いている時、技師さんがドアを開けたことが驚きでした。産科といえど、外には男性もいるし、そもそも肌が見える状態でドアを開けられたことがショックでした。許可もなく開け、したことは外の番号札(?)を取るくらいで、それなら服を着た後でも良かったのではないのでしょうか。中央病院の職員の方々はいい人ばかりで、初めて嫌な思いをしました。

この度は、胎児超音波検査の際に大変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。今後は、患者さんの身支度が整った後、声を掛けてからドアの開閉をするようにスタッフに再度指導を行いました。今回は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

臨床検査科

ベッドの中央部に大きく凸があり、寝ていて、腰が痛くなり、クッションを敷いて対応しているが、ベッドのマットレスを変えた方がよいのでは？

この度は、大変な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。病棟では、患者さんの状態に合わせてマットレスの固さを変更しております。準備したマットが体に合っていなかったと考えられます。今後は患者さんの状態に合ったマットレスの選択をしていきます。

5A

広いトイレがもうちょっとほしいなあと感じました。

この度は、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。限られた建物の大きさの中で必要な設備を設置しておりますので、広いトイレの設置は難しい状況ですが、新病院の検討ではご意見を参考にさせていただきますので、ご理解のほどお願いいたします。

施設物品担当

エアコンの汚れが気になりました。

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。病室等の空調設備吹出口については、定期的に清掃を実施しておりますが、再度現場の状況を確認し清掃を行います。また、ご指摘の空調設備吹出口については、設備の老朽化に伴い表面の錆が目立つ状況となっているため、現在実施している病棟改修工事において順次取替えを予定しております。

施設物品担当

私は前立腺肥大の患者です。上部、下部内視鏡検査後、尿が出なくなり、大変苦しみました。前立腺肥大の患者には尿管を入れるか希望を取り、患者が苦しまなくても良いので、本人の希望で、対応を検討をお願いします。

尿道留置カテーテルの設置は、患者さんの状態を注視しながら、適応を判断しています。貴重なご意見をありがとうございました。

消化器内科

お礼のお手紙をいただきました。

(4A)

みなさんととても優しく親切に対応してくださり、安心して入院生活を送ることができました。手術を担当してくださった先生方も優しくわかりやすく説明してくださり、安心して手術を受けることができました。

(5A)

やさしく対応してくださり、ありがとうございました。お世話になりました。

(7A)

看護師の方の接し方がとても丁寧でした。

(7B)

早期、寒い時に待合室をあたたためて下さってありがとうございました。言葉遣いも丁寧で気遣ってくださり、ありがとうございました。

(消化器内科、看護部)

先生は私の質問に優しく丁寧に話してくださいました。検査場所の移動など丁寧に誘導してくださった看護師さんや窓口での受付の方々。自身の生命の管理は、自身で実行しなければと、努力しているつもりでも、加齢による衰えははつきり！瞬間瞬間の判断が頭の中、真っ白。人は一人

では生きていけない！と。大勢の方々のお力添えを本当に嬉しく感謝です。

(4B)

全ての看護師さん、早朝から深夜・朝まで業務と雑用がすごたくさんあるのにびっくりしました。過酷で大変な仕事だと改めて自分が入院しお世話になり思いました。看護師さんありがとう！！入院している時にたくさんの看護師さんから声掛けや励ましをいただき嬉しく思いました。どうぞ看護師の皆さんもお体労わってくださいませ。労働環境がより良くなりますように。お世話になりました。もちろん先生たちにも感謝です。表や裏で仕事をされている大勢のスタッフの方々にもありがとうございました。

(耳鼻咽喉科、看護部、麻酔科)

娘が先生にお世話になりました。全身麻酔をした後手術をしました。手術内容はとってもわかりやすく説明してくれたので、心配はしていませんでした。でも、全身麻酔だけ心配でした。手術の時間はわかっていたので、家でドキドキしながら過ごしていました。手術後、先生が電話をくれました。手術が無事に終わったこと、木曜日には退院できることを伝えてくれました。感謝の気持ちでいっぱいです。看護師さん、対応が良く気持ちよかったです。麻酔科の先生、優しく安心して対応感謝します。

(7A)

2日間の入院なのに、細やかな医療と看護をしてくださり、本当にありがとうございました。感謝しております。

(3C)

みなさんにかんしゃしてます。ありがとうございました。

(泌尿器科)

はつきりしてやさしい

(耳鼻咽喉科、4A)

数年前から悩まされていたことが副鼻腔炎だと分かり、手術を決めました。恐怖や不安もありましたが、絶対に手術を頑張って食べ物を美味しく食べたい！という気持ちがあったので、今回関わっていただいた全ての方々に支えていただき、本当に助かりました。おかげで今は、充実した生活を送れています。ありがとうございます！4Aの担当の方の娘さ

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。

んも同じような症状で悩んでいるとお聞きしたので、ぜひ、娘さんにも勇気を出して一歩踏み出してもらえればと思います！皆さんも毎日大変かと思いますが、頑張ってください。本当にありがとうございました

（精神神経科、精神神経科外来）
今回もお忙しい中、長い時間を割いて話を聞いていただきました。いつもとても丁寧に話を聞いてくださり、すごく感謝しています。今、心の支えになっています。主治医の先生も傾聴してくださり、とても感謝しています。また次回もよろしくお願い致します。

（診療部、6A）
やさしい言葉遣い。いつも気にかけてくれた。少ない人員で大変そうでした。（夜勤の方）頑張ってください。

（4A、麻酔科）
何から何まで丁寧に優しく、手術の入院で不安だった気持ちが和らぎました。手術室に行く時も手術室の中でもずっと手を握ってくれて本当に安心しました。麻酔科の先生は、最初から最後まで元気で不安を吹き飛ばしてくれました。4Aの看護師さん全ての方がとても温かく優しく見守ってください、ここで手術を受けてよかったです。ありがとうございました。

（7A）
入院中、皆様には本当にお世話になり、優しくしていただき、ありがとうございました。また、何かあった時は、よろしくお願い致します。何も無いのが一番ですが、皆さんお元気で！！

（6A）
タメ口はダメと禁じられている介護業界でも必要な言葉、患者のなじみの言葉が必要なことだと考えさせられました。（信頼関係ができれば）

（産婦人科、4A、産婦人科外来、薬剤科、臨床検査科、清掃）
体調不良で他病院や救急車を呼んでも誤診が続き、2年前に中央病院を受診してもCTが撮れず、その数か月後に腹水と胸水がパンパンになり、末期がんの告知を受け、当時は発見が遅れたことで、不安も強く治療も前向きになれずにいましたが、新しい担当の先生も今はとても信頼しており、脱毛や副作用の辛い治療で笑顔で予想を超える2年の闘病生活に耐

えられたのは、名前を憶え明るく励まし優しく声掛けを続けてくださった皆さんの人柄につきます。今回の入院は特に命の選択を迷った末だったので、心が救われるような皆さんの対応に感謝しています。

（4A）
陣痛中でつらい時、ずっとそばに居てくれたこと。長時間の陣痛でスタッフが何人も入れ替わり、お産の時に担当してくれたのがたまたまBさんでした。その時、産気づいていたのが私だけだったということもあり、一人は不安で「どこにも行かないで」というわがままにもかかわらず、他にもお仕事があったのに、本当にどこにもいかず、最後までそばに居てくれたのBさんだけでした。本当に感謝しています。取り上げてくれたのがBさんでよかったです。

（3C）
明るく皆さん優しく接して下さり助かりました。

（診療部、5A）
皆さん（医師、看護師）とても明るく丁寧に入院で暗くなっていた気持ちが楽になりました。ありがとうございました。先生もしっかりと話を聞いてくださり、不安な気持ちが和らぎました。ありがとうございました。皆さん、激務だと思いますので、しっかりと休息が取れるよう運営の方々のご配慮を願います。

（4A）
高熱を出しての再入院となってしまいました。私を担当して下さった看護師の皆さんが親身になって心配して下さり、またこちらの要望も体調に合わせて臨機応変に対応していただき、本当に助かりました。皆さんとても優しく心が和みました。ありがとうございました。

（呼吸器内科、6階病棟、薬剤科）
高齢の父が肺炎で入院時、認知症があるため、点滴を抜いてしまったり不安で帰宅したがりましたが、内服薬への切り替えや電話で何度か話をさせてもらったことで、父の不安も薄れ、治療を続けていただきました。また、前歯数本がぐらぐらしていましたが、高齢のため治療が進まなかったところ、誤嚥性肺炎に繋がりにくいということで口腔外科へもご紹介いただき、診てもらうことができました。誤嚥性肺炎の知識もあまり

なく大変助かりました。とても親切、丁寧な対応をしていただき、感謝しております。

（耳鼻咽喉科、5A）
先生には大変お世話になりました。外来しか経験がなかったのですが、入院して先生の長時間勤務の実態を知り、頭が下がります。24時間体制で常に看護師さんが巡回して、安心して入院できました。長期入院は初めての体験でしたが、中央病院があるので、今後、徐々に高齢になりますが、富士市民であることが安心できました。やはり、市営の総合病院がある市町の住民は恵まれていると初めて気づきました。感謝しかありません。ありがとうございました。

（耳鼻咽喉科、麻酔科、看護部）
今回入院することになりましたが、1月にも入院いたしました。耳鼻科の先生をはじめ麻酔科、看護師さん達も全て親切で安心できました。そのため、紹介により、短いスパンで、また入院となりましたが、躊躇なく入院し、安心してまかせる気になりました。今回もすべての方（医師、看護師）が親切、丁寧でよかったです。

（救急外来）
対応が親切で優しくかった。

（6A）
ありがとうございました。

（6A）
よくしていただきありがたかったです。

（5B）
一人の患者に対して大勢のスタッフの方が面倒を見てくださり、とても気持ちよく接して下さり、心細い気持ちが救われました。本当にありがとうございました。

（5A）
入院についての説明、とてもわかりやすかった。小さいことですが、気がついてくれ親切な対応でした。笑顔でやさしくてとても印象的でした。

（3C）
全員が親切であいさつも良く、無理の注文も聞いていただき、ありがとうございました。

（5A）
スタッフの皆さん、長い間大変お世話になりました。心より御礼申し上げます。

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。

(5B)

すべて親切に説明や対応をしてもらいました。くわしくわかるように話してくれました。ありがとうございます。

(4A)

先生には、何回も腹痛で見ていただき、ありがとうございました。看護師の皆さまにもすごくよくしていただき、ありがとうございました。その中でも Cさんは、すごくお腹腰が痛い時に腰をさすってくれて、涙が出るぐらい本当にありがたかったです。感謝です。それと Dさんには、退院後の過ごし方の相談に乗っていただき、とても安心して心が軽くなりました。本当にありがとうございました。

(産婦人科、4A)

みんな親切でとても感じが良く助かりました。

(消化器内科、5B)

私は当夜の当直員の適切な処置より安眠することができました。