

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。

ご意見等について回答いたします。

①牛乳がだめなのに、牛乳が出て来た。（金曜の朝ようやくヨーグルトが出てきた）

②携帯電話病室禁止！

①牛乳が飲めない方には牛乳以外の物を提供させていただいております。病棟スタッフまでご相談ください。

栄養科

②このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。入院される患者さんにお渡ししている「入院のご案内」にて病室内の通話は原則禁止としており、通話可能なエリアでの通話をお願いしております。患者さんの快適な療養環境を保つため、こちらのルールを守っていただけるよう注意してまいります。

病院経営課

息子が交通事故で1月28日に左眼窩底骨折で緊急入院、午後手術となりました。手術がおわり面会に行くと、かなりぐったりした様子でした。翌日も17時ごろに面会に行きましたがまだ体がつらく、ベッドに横になり閉眼している状態でトイレにはなんとか行けている様でした。食事をはじめりましたが唇も縫合しており、痛くて食事がすすまない様子で、何とか持参した水分をとらせました。その時、前日着用していた手術着のままで、驚きました。本人に聞くと、「体は拭いておらず、自分で着がえる様に言われた。」との事。体拭き用のシートもなかったため、私が本人をうながして着がえだけさせました。30日は仕事で面会に行けず、31日に行きましたが、着がえ・体拭きしておらず、手術後に私が着がえさせたパジャマをそのまま着ていました。下着類のよごれ物も何もなく、おどろきと共にとっても残念になりました。交通事故後の血液のついた髪もそのままの様でした。息子は二十歳なので歩けるし、顔の手術だから動けます。でもだからといって受傷し手術後の患者のケアとしては、あまりにおそまつです。31日に、面会の時に看護室へその事を伝えると第一声は、「動ける人は自立なので、自分でやってもらうんですよ。助手さんがおしぼりもって行ったと思うんですけど、男性は火曜日と金曜日なんですけどね。」との事。持って行け

ばケアは終わりなのではないでしょうか？実施をして、するのを見とどけて変化はないか、困った事がないのか確認するまでが、看護ではないのですか？はっきり言ってその返答にあきれました。前歯も折れていて、口の中も痛く、歯みがきもできないままでした。形成外科で顔の手術だから、若いから。動けるからではなく、もう少し人として、患者の生活を支えてほしいです。正直もう二度とこちらの病棟・病院にはお世話になりたくないなと思ってしまいました。

このたびは、ご家族が入院されご心配な状況の中で、不快な思いをさせてしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。いただいたご意見を真摯に受け止め、スタッフ間で振り返りと話し合いを行いました。患者さんが困っていることや不安に感じていることがないか丁寧に確認すること、またご家族のご心配なお気持ちに寄り添った思いやりのある言葉かけが十分ではなかったと反省しております。今後は患者さん・ご家族への説明や配慮をより丁寧に言い、安心して療養していただけるよう、信頼される看護の提供に努めてまいります。

30病棟
看護全般

面会時間を決め伺ったところ、忘れられていたようで、取次ぎいただいた看護師を挟み2~3回やりとりし、15分後見えられた際、「次(45分後)も面会入ってるんです」と言われました。私の面談時間は既に15分過ぎてしまっておりまして、45分間で面談を終えるよう催促のように受けました。相談は親身にご対応いただきました。

患者が転院を急ぎたいと申し立てましたため、転院希望先をその場で決めました。その後、土日を含んだためか6日間連絡がなかったので、ナースセンターへお電話いただきたいと伝言しました。翌日(平日)、夕方までご連絡いただけなかったため、電話したところ「昨日、転院先から連絡きてまして…」と。(お忙しいと思いますが、昨日の内にお電話いただきましたかったです)。すぐに転院先へ連絡しましたら、ご担当様午後外出中で、翌日に面談日を決めました。面談の際、「外出して歯医者へ行けるのですね」と担当者から聞いた話を

しましたところ、「原則、当院からの外出しての受診はできません」との回答でした。担当者と接した時間は少なかったのですが、その間のいくつものズレがあり、残念な思いでした。相談員は、日々多くの患者や家族と接しておられると思いますが、一家族には相談員が頼りなのです。伝言を受けられたなら、せめて午前の内にお電話いただきましたかったですし、転院先情報も正しくお知らせください。他の患者様、ご家族のため、長々と書かせていただきました。

この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。面談時間については、予定ではなく、その時間に呼ばれて対応したと認識していました。今後病棟スタッフと確認し合い、カルテ上に残す等徹底していきます。連絡すべきことは、タイムリーに行えるように時間管理し連絡ができるように調整していきます。また、入院中の医療機関への受診は行えません。認識の違いがあったことについて申し訳ありませんでした。今後も患者家族の面談の際、意向を丁寧に聞き対応して参ります。

地域医療連携センター

2/16の朝食の時、食べ始めたところへお掃除スタッフが来て掃除を始めてたので、これはいかなるものかな？状況判断をして欲しかったと思いました。皆さん食事を始めたばかりなのにね。

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。食事中に清掃することが無いよう、状況を判断することを改めて清掃スタッフに指導しました。

施設物品担当

①ドライヤーがシャワー室にあると便利です。今は看護師さんに声をかけて借りています。戻す時もめんどうです。

②13時に入院して翌日朝食をパンでお願いしたいのですが、和食ご飯になってしまいます。要望はきかないのでしょうか？

①この度はご不便をお掛けして申し訳ありませんでした。ドライヤーによる感電事故が心配されるため、現在すべての病棟において、ドライヤーを浴室外で管理しております。患者さんの安全を第一優先としており

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。

ますので、ご理解いただけますようお願いいたします。 施設物品担当 ②選択食対象の方には朝食時にセレクト用紙を配布しているため、今回は対応ができませんでした。御理解の程、宜しく願い致します。 栄養科
中央病院前のバス停、くもの巣がいっぱいです。どうかおそうじの方にやっていただいて下さい。
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。バス停のくもの巣清掃を行いました。今後も定期的に見回り、清掃管理してまいります。 施設物品担当
①新生児の着させる服が大分昔のひもだらけのものなので、時代に合わせた服に一新したほうがいいと思う。 ②あと病棟内にいるコバエが気になって嫌だった。
①貴重なご意見をありがとうございます。今後院内にて協議してまいります。 施設物品担当 ②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。直ちに洗濯洗面室を確認し、排水口の状態改善措置をとりました。今後も衛生管理に努めてまいります。 施設物品担当
産婦人科の待ち合い室にキッズルームがあったらとてもいいなと思います。今回2人目の妊娠期間中、健診では毎回上の子をつれてこなくてはいけず、待ち時間が長い中大きなお腹であやすのが大変でした。待ち合い室を歩かせるわけにもいかず(妊娠さんにぶつかったら大変!!)、1,2時間ベビーカーで待機させるのはすごく大変でした…。
ご不便をおかけして申し訳ありません。現在、待合スペースの広さや安全管理、感染対策等の観点から新たにキッズスペースを設置するのは難しい状況です。お子様と来院された場合、お待ちいただく場所やその場合の連絡方法の検討等、外来運営について見直しをしていきたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました。 4A病棟、産婦人科
1年8ヶ月前に中央病院で第1子を

出産しました。元々は個人病院で出産の予定が1ヶ月前に転院となり不安でいっぱいでしたが、結果中央病院で出産できたこと、入院期間中の授乳指導など、とても良かったので2人目の妊娠が分かった時、出産する病院は始めから絶対中央病院!!と決め、第2子も中央病院で出産しました。私が今回は経産婦であること、授乳は混合希望といったこともあり?、第1子の時と授乳の指導方法が変わっていたことがおどろきました。以前は授乳室に集まって1人1人ていねいに指導されていたのですが、個室での授乳が変わっていて、もし今回が初産婦だったら、授乳方法をマスターできなかったのではと思いましたが、きっとナースコールで呼ばていねいに教えて下さると思いますが、1人1人に個別で教えるのも助産師さんの手が足りないと思うし、以前の授乳室で集まって指導して下さる方が、最後まで見てもらえる、困ったらすぐ声をかけ対応して下さるといった良い点がたくさんありました。(そのおかげで第1子は完母で育てあげることができました)
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。授乳の指導方法に関しては、常にスタッフと共に検討を重ねております。現在、プライバシーの配慮や個別的な関わりを重視するため、病室での授乳を行うことにしています。今後も、お母さんと赤ちゃんの母乳育児が順調に進めていけるよう検討し取り組んでまいります。 産婦人科
空調設備を(AIR CONDITIONER)の3段階スイッチが使われていますが、温度調節の表示がされると、強弱の設定もわかり易い気がしました。室内設定温度は個人差がありますが、24℃~27℃位が適でしょうか?
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。個人差や部屋の向き等の条件の違いにより適温に差がありますので、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
お礼のお手紙をいただきました。

(救急外来、担当医師) 分かりやすくていねいに説明していただきました。
(4B、担当医師) 娘がお世話になりました。何も分からない私達に、とても丁寧な診療内容の説明をしてくださいました。専門用語等、噛み砕いて時間をかけて話して頂けたので、とても分かりやすく、私達も安心して娘をお任せする事が出来ました。少し遠いのですが、中央病院にして、先生に診て頂けて、本当に良かったです。ありがとうございました。
(4A病棟) 退院計画の説明がとても分かりやすかったです。
(担当医師) 1月22日の予定日を過ぎ、紹介により転院した翌日、40℃の高熱と陣痛が始まり、土曜日に緊急入院となりました。恐らく先生のお休みの日だったと思うのですが、到着後すぐに「私服のままですみません、これから担当する〇〇です。」と家族へ挨拶している声が聴こえて、とても丁寧な方だと感じ安心できました。また、「陣痛もいい感じに進んでいるね、いいね!」と温かい言葉をかけて頂いたことも心強かったです。慎重なご判断と他の先生方と連携のうえ、正直難しいと思っていた自然分娩で無事出産できたことに心から感謝しています。感動できる出産にして頂き、ありがとうございます!
(助産師) もうすぐ赤ちゃんが出てくる直前の一番辛い陣痛の時間に、助産師さんからかけていただいた言葉が今でも忘れないほど力強く印象に残っています。「今頑張る!」「いい呼吸だよ!」「今は息を吐く時!」「赤ちゃんが苦しんでるから、今はお母さんしっかり息を吐いて!」「上手!上手!」 激痛で叫んでばかりいた私に、その都度的確にはっきりと伝えてくれて、その言葉が届いたおかげで落ち着いて呼吸ができました。たくさん褒めてくれたことも嬉しくて心に残っています。家族のサポートと助産師さんの付き添いがあったからこそ、初めての出産が思い出して感動できる出産になりました。心強いサポートをありがとうございます!

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。

(内科外来処置室) みなさんととても親切で助かりました。	います。母の希望を無事にかなえてあげることができたのはみなさまのおかげです。本当にありがとうございました。	り切ることが出来ました。命に関わる言葉では言い尽くせない大変なお仕事だと思いますが、今後も皆様のご健康とご活躍を心よりお祈り申し上げます。大変お世話になりました。厚く御礼申し上げます。
(救急外来) 医師・看護師共に丁寧で親切な対応でした。	(4A病棟) 私は急遽転院となり、こちらの病院でお世話になることになりましたが、初めてのお産で不安な中、みなさんととても親切で明るかったため、気持ちも前向きになれました。また先生も何回も丁寧に分かりやすく状況を説明して下さい、陣痛は気が狂うほどでしたが、おかげ様で乗り越えられ今日を迎えられています。また産後の入院期間も、細部にわたり検査や様子を確認いただき、授乳の練習やマッサージにおいてもご尽力いただきました。おかげで退院日朝、胸が全く痛くありません。この紙には書ききれないほど、本当に感謝の思いでいっぱいです。ありがとうございました。	(5A病棟) 医師、看護師の皆様の対応にほっとしました。言葉が柔らかいです。老々介護の現況をよく判って下さいました。
(内科外来) 親切・ていねいに話しを聞いてくれた。	(4A・4B病棟) 今回、急な入院と出産をこちらでさせていただくこととなり、全てが初めてのことで不安と緊張、それ以外にも色々な気持ちでございました。毎日が怖かったです。担当して下さる方々のお声がけやご提案などに、私のことを想ってくださっていることが伝わってきて、安心感もありました。多くの患者さんがいる中で、1人1人に寄りそって下さりありがとうございました。今後ともよろしく願います。	(救急外来) 救急外来で来てます。担当医師、看護師さんに耳がきこえないのですが、親切にいただきました。
(7A病棟) 全ての看護師さんの対応に感謝ですが、一つ、私が点滴スタンドを持ってトイレに行く途中(夜9時前)、点滴が終了しているのを気づいて下さり、その場で直ぐに対応して下さいました。その方は、他の患者様を車イスで移動中でした。これも仕事なのかもしれませんが、行き届いた対応には感謝の言葉しかありません。ありがとうございました。	(4A病棟(産婦人科)) 切迫早産で1ヵ月以上入院し、出産までお世話になりました。助産師さん達が優しく、親身になって話を聞いてくれる為、メンタルがとても救われました。本当にありがとうございました。	(3C病棟) ナースたちは皆元気で明るくて、毎日忙しく働きまくっています。難しい患者をみごとに相手をしていて、毎日感心していました。おそうじの方は無口ですが、コツコツ丁寧におそうじをしてくださって、とっても頼りになりました。皆さんプロすごいな~と思った2ヵ月でした。ありがとうございました。
(7A病棟) 大変お世話になりました。ご指導等大変良くしていただきました。ありがとうございました。	(救急外来) とても優しく、早い対応で助かりました。	(4B病棟) 先生の第一印象笑顔で優しく説明して下さい、とても安心感を持ってました。担当看護師さんは、常に糖尿病患者の身になり、食事制限の仕方をジェスチャーたっぷり笑顔で指導して下さい、今後気をつけようと再度自覚出来ました。健康第一です。退院前日、シャワーをあびすっきりした気持ち、設備とてもきれいなメルヘンチックな浴室に満喫致しました(清潔感がありました)。
(7A病棟) 病院中の皆さんの対応が、丁寧に親切でした。ありがたかったです。	(4B病棟) 担当医師、麻酔科の先生に手術をお願いして良かったです。細かな気配り素晴らしかったです。感謝の言葉しかないです。富士市立中央病院で手術して良かったです。手術担当の先生をはじめ、麻酔科の先生、本当に良くしていただき感謝です。気配りが素晴らしいと思いました。看護師さん達も皆さん良い人達で、本当に大変な仕事なのに言葉遣い・笑顔が最高でした。ありがとうございました。	(救急外来、6A病棟) 救急外来の先生、看護師さん達、とても優しく嬉しく思いました。6A病棟の看護師さん達もとても優しい心遣いに感謝です。先生の優しさ、心ポカポカされて頂きました。一杯感謝です。ありがとうございました。大変なお仕事です。どうぞ皆様お体大切にして下さい。
(3B病棟) 舌ガンの時も色々とお世話をおかけ致し、優しく感謝致しております。	(3B・5A病棟) 想定をしていない入院となり、とても苦しい毎日でしたが、皆様の献身的な働きのお陰で、約1ヶ月間を乗	(7A病棟、担当医師) 親の麻酔が切れ、意識がもうろうと
(5B病棟) やさしい人でした。		
(全体) 一般・救急共に親切・丁寧でした。		
(救急外来) 救急外来でいきなり来たにもかかわらず、とても親切に対応していただきました。		
(救急外来) ていねいな説明をして頂きました。		
(救急外来、5A・5B病棟) 救急外来で足湯に入れて下さった看護師さん。優しいお声掛けをして下さり母がとても感謝しておりました。5A,5B病棟で母を担当して下さった方々、大変お世話になりました。早急に退院手続きができるようサポートして下さい下さった方々、無事に家に帰ることができてとても喜んでおりました。訪問看護師さん、最後まで丁寧なサポートありがとうございました。		

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。

している時、大きな声で、「全身が痛い」「助けてくれ」と声を出していました。しかしながら先生や医療スタッフ皆さんの落ち着いた親身な治療と看護のお陰で、無事退院できました。本当にありがとうございました。

（7A病棟）

同意書等の書類を記入する時に、安心させる様なことを言ってくれて、少し心が落ち着いた。

（7A病棟）

初めての入院で不安でしたが、受付をはじめ、病棟のスタッフの方々に親切・丁寧にしていただき、検査入院でしたが安心して検査入院でき感謝しています。ありがとうございました。

（4A・4B病棟）

もともと予定していた子どもの入院（手術）と、自分の出産入院が重なってしまい、困っていたところ、事情を話したら私の体が大丈夫なら、子どもの様子を見てきて良いと言って下さり、子どもの手術の見送りから退院まで様子を見ることができました。4Aと4Bの皆さんが連携してくださり、私も無事に子どもを産むことができました。どちらのスタッフさんからもあたたかい言葉をかけていただき、とても嬉しかったです。（4Aの方は入院した子どものことも気にかけて下さり、4Bの方は私の様子も気にかけてくれました。）