

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。
入院が決まり、書いてくれと筆記具と書類を渡されたが、「これは救急外来のものだから」と、書いている途中の筆記具、記入用ボードを取り上げられた。（入院病棟で再度借りる、とのことだったが）退出時返却でもダメなほど、盗難等が多いのでしょうか。あるいは、それほど病棟との連携が悪いのでしょうか。
この度は入院手続きの際の対応により不快な思いをおかけしましたことお詫びいたします。説明が不十分なまま筆記用具をお返しいただくこととなり申し訳ありませんでした。筆記用具につきましては管理上の理由から回収を行っておりますが、その趣旨や対応について十分な説明がされておりました。今後は物品の取り扱いに関する説明の徹底を行い、患者さんに安心していただける対応に努めてまいります。
救急外来
その日の担当看護師さんによって、とても優しく親切な方もいれば、言い方がきつく、痛くて動くのがつらいのに、動作をせかさず方もいる。業務が大量にあり、忙しいのは分かりますが、入院している本人からすると、心身弱っているところに、更にストレスがかかり、家族としても安心できません。キャリアを積んでいるベテランの方などは特に業務量が多く、そのような対応になってしまうのでしょうか…。経営の難しさもあると思いますが、どのスタッフさんも、ある程度ゆとりをもって働けるよう、お願いしたいです。（名前はわかりません。本人が名札を確認しようとしたら、「なんで名札を見るの？」ときかれたそうです。）
看護師の対応により、不安な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、どのスタッフにおいても思いやりのある言葉がけや対応ができるよう、指導・教育を徹底してまいります。あわせてスタッフ一人ひとりが心にゆとりを持ち、患者さんに丁寧に向き合える環境づくりに努めてまいります。
看護部
①トイレが少し狭いように感じました。また病室でフリーWi-Fiがつながると助かります。

②声をかけていただいていたが、手術台の上で結構待たされたのは不安だった。
①院内のトイレスペースには限りがあり、トイレを広くするためには、トイレの数を減らさなければなりません。トイレの数が減ると利用に支障をきたしますので、現状にてご理解くださるようお願いいたします。病室におけるWi-Fiなどの通信環境の整備についても、医療機器との電波干渉の問題や予算面において難しい状況ではありますが、新施設の計画において検討してまいります。ご不便をお掛けしますが、ご理解の程よろしく申し上げます。
施設物品担当
②この度は内視鏡検査に際し、検査台の上でお待たせし、不安な思いをおかけしましたことお詫びします。お声がけは行っておりましたが、十分な安心を提供する対応ができていませんでした。今後は待機時間の把握と適切なお声がけや説明を徹底し、安心して検査を受けていただけるよう努めて参ります。貴重なご意見をありがとうございました。
手術室
絶飲食時、飲食可能な人達との同室は辛く、ただただストレスでした。部屋割り、どうにか出来ないものなのか？入院だけでもストレスの中で、この環境は泣きました。
この度は配慮が足りず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんが入院生活を不安なく過ごすことができるよう療養環境を整えていきます。貴重なご意見ありがとうございました。
4 A病棟
乳児の入院時、目が離せない為部屋に1人で残す事が難しいです。看護師さんの負担(診て貰うに)になってしまうから、4階(小児科病棟)にも部屋にトイレ付・水道付などの部屋が有った方が有難い。
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。「目が離せないため一人で残すことが難しい状況」について病棟で話し合いを行いました。本来であれば、より細やかな配慮とお声かけを行うべきところ十分な対応ができていませんでした。今後はこのような状況がないように、日頃から患者さんの状態把握

に努めるとともに、頻回な訪室と声掛けをしていきたいと思っております。
4 B病棟
看護師さんがとても忙しそうでした。シーツが汚れたり、衣服が汚れたり着替えからすべてで、もっとワーカーさんとかが増えると良いのと思いました。もちろん看護師さんが増えるのが一番良いのですが。
この度は、お気遣いありがとうございました。患者さんのケアを通して、様々な情報を得る機会とさせていただいております。今後は、多職種とも協働し患者さんと寄り添いながらケアの充実を図っていききたいと思います。
看護部
私が廊下の手すりにつかまって歩いている頃、洗濯済の物を紙袋にたくさん入れてかかえて戻る時、シャワー室前の予約ホワイトボードによりかかっていた“Sさん”は、私が通るのを見ていたにもかかわらず、なかなかどいてくださらず、もう1人の方とはさみうちにするような、まるで中学生のいじめではないかと思われる低レベルなやり方にびっくりしました。私はストレスで夜、痛み止めの点滴をしていただく程でした。
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。指摘のあったスタッフへは個別に指導しました。またスタッフ全体で接遇や患者さんへの対応、態度について共有し、病棟全体で丁寧な対応に努めていきます。
看護部
窓側天井の換気口が汚れている。
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。病室の状況を確認し、対応いたしました。汚れなど気になる点がありましたら、病棟スタッフにお声がけいただければ、清掃スタッフが対応します。
施設物品担当
①夜中に次から次へとナースコールが鳴るので、看護師さんたちの疲労が心配になりました。
②お食事は全ておいしかったです。ただ、おかゆの量がとても多く、食品ロスになる事が心苦しかったです。
①入院患者さんのため、日夜精いっぱい看護にあたっております。今回はご心配頂きありがとうございました。

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。

た。看護師自身の体調が崩れないよう、病院としても気を配り対応してまいります。
②提供したお食事は残さず召し上がっていただきたいのですが、主食半量の要望も承りますので、病棟スタッフへお声かけ、ご相談ください。
栄養科

小さい虫が下の方にたくさんいましたので、対処していただきたいです（不快な為）。

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。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

お礼のお手紙をいただきました。

（4 A病棟）
看護師の N さんが、とても親切で楽しく会話して下さいました。弾性ストッキングがきつく、足に赤い筋状の跡がついた事もしっかりみて下さり、前日の夜に足がつりそうになっていた事も話すと、丁寧に接して下さい気持ちが楽になりました。皆さん優しく、とても入院生活が楽しかったです。特に N さんには心が癒されました。本当にお世話になりました。ありがとうございます。先生方も最高に良かったです。中央病院で手術して本当に良かったです!!

（全体）
良好(すべて)。職員が親切です。

（5 B病棟）
遠い事もあり、1週間で2日しか面会に行けませんでした。先生から何度も体の様子をお電話いただき、私も本人も安心して入院できました。ありがとうございました。又、透析室の先生・皆様にお世話になりました。

（救急外来）
説明が分かりやすく、親切で、付き添う家族が安心できました。

（7 A病棟）
不安で押し潰されそうな時、いつも話を聞いてくださり、明るい笑顔で励ましてくださったり、一緒に涙を浮かべて元気付けてくださったり、色んなお話をしてくださいました。本当に親切で感謝を言いつくせないです。支えてくださってありがとうございました。

（3 B病棟）
大変な手術だったと思います。先生

が私の命を救って下さいました。今回の手術で、自分はもうこのまま終わってしまうのでは、と心底思っていました。これからは残された命を大切に生きてと思います。本当にありがとうございました。

（4 A病棟）
今回のお産で昼から丸1日サポートして下さいました。話は最後まで聞いて下さり、お産が進むにつれて私に余裕がなくなってきた、表情をよくみて、その都度元気付けて下さって、本当に安心して挑めました。勤務時間が過ぎてしまったのにもかかわらず、約束通り赤ちゃんを取り上げて頂けてうれしかったです!

（4 A病棟）
フロントの看護師さん...明るくて、話しやすかったです。
担当薬剤師さん...仕事が丁寧で優しく、安心できました。
担当医...手で丸(o)を作ってくれる。
他にもお世話になった人がたくさんいます。ありがとうございます。

（4 A病棟）
Sさん：手術後に車イスで売店まで行ってくれた。
Yさん：いつも励ましてくれます。キララすき。
Eさん：とても話しやすいです。
Tさん：明るくて優しい。(ショートヘアーの方)
Hさん：娘の事、心配してくれました。いつもテキパキしてる。
Tさん：抗癌剤担当してくれました。とてもスムーズで、私はよっぽってねてました...。
Nさん、Sさん：いてくれると安心なベテラン感。みんな優しい。

（4 A病棟）
S先生、手術をして下さり、本当にありがとうございました。お世話になりました。先生方・看護師の皆様、とても優しく熱心にお世話して下さい、感謝しております。日々大変なお仕事ですが、お身体を大切に。これからも応援しております。本当にありがとうございました。

（内科、救急外来）
皆さん親切にして下さいました。言葉使いも態度も丁寧でありがたかったです。

（Y先生）
すぐく対応が良かった。気さくに話してくれた。

（5 B病棟）
内科で担当の S さんは、(当日)手術の時間がどんどん変化していった中で、変化があり次第教えて頂いた。患者としては午後一時と言われた手術がどんどん遅くなって心配な所、このように対応して頂いて本当に安心できた(雑談も含めて)。

（7 A病棟）
富士市に生まれ育って74年、半年前ごろからカテーテル、心筋梗塞治療なら中央病院に素晴らしい先生が居ると聞いていました。まさか自分が、その先生に命を救って頂くとは思っていませんでした。手術後も、これからどうやって生きて行くか、ていねいに希望にみちた説明を頂き、心から感謝しています。看護師さんに聞いたのですが、先生を頼って入院する患者さんが増えたと聞き、もったもだと思いました。

（7 A病棟）
全て！カテーテル施術が寒くなかった!

（7 A病棟）
分かりやすい説明、優しく接してくれる態度。的確な処置、明るく丁寧に接してくれたこと。

（3 B病棟）
ありがとうございます。助かりました。

（4 A病棟）
病院食、美味しくて私は好きです。

（医師）
説明がとても理解しやすく、私の気持ちを先に配慮してくれる言葉で落ち着けました。

（4階(小児科病棟)）
入院中の看護、ケアは大変良くして頂き感謝しかありません。

（6階）
忙しい中、笑顔で接していただきました。ありがとうございました。

（4階産科病棟(4A)）
稽留流産で安心してしまっていた中での入院でしたが、私の持病への配慮から、生きて外に出ることができなかった私の子供への対応まで、この上なく手厚く親切にして頂いて本当に嬉しかったです。ありがとうございました。
・陣痛の誘発から胎盤の摘出まで、M先生が声かけをして下さり、丁寧に処置を行って頂いたので、痛みも少なく安心して身を預けられました。

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。

本当にありがとうございます。S先生もご多忙の中、説明や確認をとって下さりありがとうございます。不安が多い環境だったので、見知った先生にお会いできるだけでとても安心感がありました。

・初日の処置の時、隣で肩をさすって励ましてくださった方、本当にありがとうございます。もしいらっしゃらなかったら、耐えられなかったと思います。

・私達は子供を見送る為の準備を何もできていなかったのですが、こちらの皆さんの心配りのおかげで立派に送り出すことができそうです。何より一番嬉しかったのは、この子を他の新生児と同じようにあつかって下さったことです。沢山お気遣いを頂き痛み入ります。目一杯の慈しみを受けることができ、私達夫婦も私達の子供も、とても幸せです。本当に本当に、ありがとうございます。お世話になった方が多すぎて名前を覚えきることができず、申し訳ございませんでした。一杯一杯で記憶も定かでなくすみません。乱文失礼致します。

（外来）
いつもありがとうございます。

（眼科）
患者に対応する言葉はもちろん、声かけのタイミングに助けられました。家族は毎日ストレスを溜めながら関わらなくてはならず、強い口調になっています。一時的でも穏やかに過ごす事ができました。本当にお世話になりました。短期でしたが、ありがとうございました。

（4階病棟）
赤ちゃんが泣いていたら、あやしてくれた。ギャン泣きでも笑顔で対応してくれた。

（5A病棟、麻酔科）
今回三度目久しぶり(8年ぶり)の入院生活でした。5Aのスタッフさん全員皆優しく親切で、安心して入院生活が送れました。特定の方だけが優しい訳ではなく、全員というのが素晴らしいと思います。入院するならまた5Aが良いです。

麻酔科の先生も8年ぶりにお世話になりましたが、変わらず明るくてこちらの不安をとりのぞいてくれて良かったです。先生ありがとうございました。

（6B病棟、泌尿器科）
午前2時、右尿管結石による腎盂腎炎、新富士病院から救急搬送、同日早朝にも拘わらず、診察、原因究明と処置。カテーテル挿入に依る解熱、入院。担当6B：S看護師。

2月上旬、搬送先、新富士病院ケアセンター。退院後の注意点、投薬等の打合せをケアセンター相談員Kさんと緻密に連携して頂き、Kさんからも言葉遣い、配慮、丁寧さを感心されました。

（外来、救急）
いつも皆様、親切にしてくれるので、とても安心して受診できています。
（外来、救急ともに）

（ICU、7A病棟）
どんな時・事でも嫌な顔せず、いつも明るい声で接し、対応して下さいました。本当にお世話になり、心から感謝しています。人生百年時代、

もう少し頑張りたいと思います。ありがとうございました。

（7B病棟）
人数が少ないなかで、がんばっていた。仕事だけど、たいへんだなと思い良かった。

（7A病棟）
看護師さんの教育が素晴らしい。

（全体）
全看護師さんの対応が非常に良かった。先生・薬剤師・看護師、すべての方の説明が明確で分かりやすく、安心出来ました。

（3階病棟）
短い入院でしたが、24時間看護師さんの姿に感謝です。常にほほえみと柔らかな声に安心で幸せな時間を過ごさせていただきました。