

投書・ご意見について

11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>ば、面談の日時を調整する」ことを説明するよう院内に周知し、同時にわかりやすい掲示物で対応していくことを検討していきます。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">7A</p>	<p>カーテンにつきましては、設備の劣化により開閉時の音が出やすい状況となっております。ご使用時に不具合があるようでしたら、病棟スタッフにご相談ください。また、可動式机についてはねじの緩みなどが無いか点検を行います。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>
<p>忙しすぎて、ナースコールを受けたことを忘れてしまっている。目薬の時間もきっちりしていない。雑談の声が大きく廊下中に響いている。忙しくて職員がパタパタ走り回っていて落ち着かない。年寄りと同じ声量で話されてびっくりする。シャワーしますか？シャンプーしましょうか？とかいう余裕なし。</p>	<p>点滴のバーコード読み込みが上手くいかないで何度もやり直す場面を何度も見ました。バーコードリーダーと印字サイズの問題かと思います。皆さんお忙しそうなので、やり直しはストレスだと思います。システムの更新をすればいかがでしょうか。</p>	<p>朝、正面玄関が開くまで待っている。順番の番号札を置いてほしい。足が悪いので、正面玄関が空いた後、他の方達が先に行ってしまうからです。お願いします。</p>
<p>入院中、配慮が足りず申し訳ありませんでした。スタッフには、入院生活が安全・安楽に過ごせるよう患者さん一人ひとりに合った対応をするよう指導しました。</p> <p style="text-align: right;">4B</p>	<p>この度は、当院業務に対するご心配をいただき、感謝申し上げます。携帯型端末については、メーカーと連携し、問題の原因を特定、不具合の解消に向けた取り組みを進めておるところであります。今後も引き続き、看護業務の軽減に努めてまいります。</p> <p style="text-align: right;">システム担当</p>	<p>開院前の事柄については、対処いたしかねます。ご理解とご協力をお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">患者サービス向上委員会</p>
<p>救急の家族控室 部屋の角にゴキブリが死んでいる。</p> <p>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。院内の清掃業務は、毎日実施しておりますが、改めて清掃時における見落としなどが無いように清掃担当者に指導しました。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>夜間、緊急入院。筋肉麻痺、肺炎、高熱でベッドで尿意をもよおしたが、体が思うように動かず、お漏らしをした。看護師さんの機嫌が悪くなり、シーツだけ交換して、パットと布団は交換しないで、それで明日まで過ごすように言われた。入院用に持ってきた下着やズボン、トレーナーなどを濡れた場所に敷いて、なるべく濡れていない所を体の上にかけて寝た。自分が悪いが病気でどうしようもできなかった。病気でできないことを補助するのが看護師の仕事ではないか。悔しく、悲しい気持ちになった。次の日も漏らしたが、ベッドごと全部取り換えてくれた。親切な看護師が頑張っているのに、一部、上から目線の看護師がいる。</p>	<p>全員、入院者がバッグ2個を持ち、あっちこっち診察を受けるのを大変と感じない。室に荷物を置いて移動。まず、待たせるのが好きな支援センター。なぜ空きベッドを確認していないのか。入院＝病室2～3回と面談するな！2回目の入院、支援センターの必要性なし！</p>
<p>洗面所に虫がいたので、対処ください。</p> <p>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。排水設備の不具合が原因であったため設備の改修を実施して現在は改善しております。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>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。言動を改め、患者さんの置かれた状況に配慮し、思いやりのある対応をするよう指導しました。今後は、このようなことがないように丁寧な関わりをしてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">6A</p>	<p>この度は、お待たせし申し訳ありませんでした。月・火曜日は入院患者さんが多いため、待ち時間が発生しております。ご意見を参考に待ち時間減少に向け、業務改善に努めてまいります。また、入院時お荷物が多い患者さんには、カートの使用を勧めておりますので、ご利用ください。貴重なご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">地域医療連携センター</p>
<p>中央病院の玄関口です。バス停を見てください。バスで通院しています。バス停でくもの巣がひどし。富士市の中央病院です。必ずバス停の様子を見てください。心よりお願いいたします。</p>	<p>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。清掃担当スタッフと共に現場を確認し、清掃を実施しました。また、今後の清掃実施方法について見直しを検討してまいります。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>窓の外のクモの巣がすごい。建物が古いから手入れの届かない部分もあるのでしょうか？早く新しい建物（設備）になるといいですね。</p>
<p>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。清掃担当スタッフと共に現場を確認し、清掃を実施しました。また、今後の清掃実施方法について見直しを検討してまいります。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>	<p>窓のカーテンを動かす時、レールの音が大きいのので油をさした方がよい。ベッドの可動式机を寝てる場所から見ると、ねじが緩んでいる。締めた方がよいと思った。万が一怪我になると思う。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃担当スタッフと共に現場を確認しながら、定期的に窓清掃を実施しておりますが、気になる場所などがありましたら、病棟スタッフにご相談をお願いします。</p> <p style="text-align: right;">施設物品担当</p>
<p>入院患者の家族が症状や今後の注意事項等、直接担当医と話したい場合のスムーズな対応ができる案内等があれば良いかなと思います。お忙しい中大変だと思いますが、よろしくお願いします。</p>		<p>手術はうまくやっていただき大変感謝。でも、私も大変だった。環境が変わり、食べ物・ベッドもストレス。帰りたくて泣いている。連休多く、面会できない辛い時、三連休があり主人が日曜日に行くからねと電話。楽しみに朝から化粧し、待つ</p>
<p>入院時、看護師が患者さんとご家族に「担当医とお話されたい時は、担当医・看護師にお声がけいただけ</p>		

投書・ご意見について

11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。

いたら看護師さんが「ご主人が面会に来たけど、今日は祝日なのでできません。もう帰られましたけど、翌日は来ますと言っていましたからね。」と。なんと情のない。84歳が20分かけて妻の所へ運転してきているのに、情がなさすぎませんか。もう少し緩く対応していただけないか。私が車いすを下へ行ってもいいはず。ベッドで泣きました。早く退院したい。

この度は、ご希望に添えず、申し訳ありませんでした。面会制限があり、不自由をおかけしますが、感染防止のため、ご理解のほどお願いいたします。今後も患者さんの気持ちに配慮し対応を心がけてまいります。

3C

入院中にクリーンルームからビデオ通話ができない。

ご不便をおかけし、申し訳ございません。講習 Wi-Fi を利用したいというご要望であると推察し、お答えいたします。当院では、医療業務用のネットワークの一部に Wi-Fi を利用しています。そのため、公衆 Wi-Fi と電波干渉のリスクを抑え、医療機器類の誤作動を防ぐ必要がございます。そのためには、院内ネットワーク環境の再整備が必要となりますが、多額の経費が必要となるため、現在は公衆 Wi-Fi の提供を1階ロビー付近に限らせていただいておりますので、ご理解、ご協力をお願いいたします。

システム担当

総合案内が8時から開始されるが、それまでたって並んでいる。病人か老人が多いので、立って待つのは辛いと思います。立って待たなくてもいい方法はないですか？

この度は、受付前の待機時間に関して、ご意見いただきありがとうございます。待機時間対策として発券機の導入等検討しておりましたが、費用の面から断念し、現在の運用とさせていただきます。ご不便をおかけして申し訳ございません。なお、立っていることがご負担となる方につきましては、ホール内のスタッフにお声掛けいただければ、椅子をご用意させていただきます。何卒ご理解とご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

医事担当

①11/30 昼食ジョア、賞味期限が

12/1 だった。乳酸菌飲料はもともと短いが翌日は問題。献立も修正テープで変更されていた。在庫処分だったのかな。②温度は快適だったが湿度が低すぎるのかのどが渇く。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。①在庫処分ではなく、納品から使用までの日数で期限が近くなる場合があります。配膳前に確認し、期限切れ食品を配膳しないよう努めており、前日までの食品は期限内ですので配膳しております。食札は、直前の変更や禁止コメント対応等で一部修正・変更することがあります。ご理解をお願いします。②空調設備は集中管理しており、外気温等の変化に注意し管理しておりますが、設備の老朽化により調整能力が低下しています。不快な場合は、病棟スタッフにご相談ください。

①栄養科、②施設物品担当

病室のカーテンのピンチを洗濯ばさみではなく、きちんとしたものがあったら変えてほしいです。

カーテンレールの構造上、すき間が生じるため、プライバシー確保で洗濯ばさみを使用しています。不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。今後、検討していきます。

4B

半年ぶりに外来受診。受付の仕方を忘れ、再来機に診察券を入れ予約票や黄色のファイルを受け取るまでは覚えていたが、その後必ず④⑤の再診受付に行く？保険証確認ブースに行く？（どちらが正しい？）かわからず、そのまま予約通りに受診して、会計に行くと「保険証確認がされていないので、この窓口ではできなくなってしまったので、保険証確認してから並び直してください」とのこと。同じような人がいたので、再来機の所に④⑤に行くのか、保険証確認をするのか大きく表示をしておいた方が良く思う。

分かりづらく申し訳ありません。保険証確認は、診察前までをお願いしております。再診受付機にて受付後、原則として再診受付機奥の保険証確認窓口にて保険証確認をお願いしています。⑤・⑥番再診窓口、2階計算センターでも保険証確認をしております。以前は⑦・⑧番計算センターでも保険証確認をしておりました

が、混雑回避のため、現在はお断りしております。保険証確認の案内について、掲示物を追加して注意喚起を行うとともに、各科外来の表示板にも案内を掲示しました。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

医事課

お礼のお手紙をいただきました。

（栄養科）

右手に針が入っていて、箸を持つと痛い旨、カロリーメニュー表に書いたのですが、手でつまむことのできるおにぎりにしてくださいました。高齢者なので主食 200g は多い旨、メモを入れたら、半分になって嬉しかったです。食事内容は、ほんのちよつとの気遣いが、病人にとっては、嬉しいです。3日間でしたが、気づきの食事係に感謝でいっぱいです。

（7B）

出産にまつわることで以外での入院は初めてでした。何に対して不安なのかも自身で理解できない状態で、皆様からのお声かけやサポートが嬉しかったです。もし、またこちらにかかることがあったら、同じ看護師さんに看護していただけたらと思います。良い血管になってみせます！

（診療部、7B）

私の話をよく理解していただき、すぐに対応してくれました。知識も豊富で！今後ともよろしく申し上げます。

（5B、内視鏡室）

入院時からトイレの見守り他わがままにもすぐ対応していただきました。スタッフの方にも相談に乗っていただきました。内視鏡室の方々もわかりやすく優しく、すぐに安心しました。検査結果待ちですが、今日までは異常ありませんので、ルールを守ってがんばります。

（5A）

皆様とっても良い対応をしてもらいました。気持ちよく入院できました。

（3C）

細々と気を遣い、助かりました。本当にありがとうございました。

（3B）

基本的に先生も看護師さんも優しく対応してくれます。検査の時の技師さんも丁寧に対応してくれてありがたいです。

投書・ご意見について

11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>(3B) 色々とお世話になります。ありがとうございます。</p>	<p>皆さん親切で優しくて、すごく親身になってくれて、本当にほんとうに安心して入院することができました。本当にみんないい方達ばかり♡感謝しかないです。先生もありがとうございました。ありがとうございました！！</p>	<p>りがとうございました。</p>
<p>(3B) 朝早くから目を覚ましたこと、自分でも驚いています。ここの職員方、実に素晴らしい。この素晴らしい方々を驚き一時ですが、実に素晴らしい。いつでも素晴らしい。皆様の発展を祈る。</p>	<p>(ニチイ、看護部) 飲食スペースで、私が車いすをうまく動かせずにテーブルにぶつかった時に、すぐに椅子を引くなど手伝ってくれました。私がキャッシュコーナーで、車いすのまま入り、操作が上手くできず、大きな音が鳴ってしまった時、大丈夫ですかと笑顔で声をかけてくれました。困っているとすぐに笑顔で声をかけてくださるので、とても安心でした。ありがとうございます。</p>	<p>(7A) 全てのスタッフの対応、とても良かったです。</p>
<p>(麻酔科) こちらの病院の全てのスタッフの方の対応は、すごく感じがよくとても接しやすかったです。その中でも一番は麻酔科の先生でした。見た目は熊みたいで不愛想なのかと思ったら、真逆でびっくりしました。おかげでテンション高めに接してしてくれたから、説明も手術も緊張しないで望めました。ありがとうございます。</p>	<p>(4A) 乳管のつまりを相談したら、しっかりとほぐしてほほ解決してくださった上に、その後の夜間授乳も毎回ほぐしてくださり、ほんとーに楽になりました。どんどん固くなっていくのが怖くて仕方なかったのですが、すごくすごく感謝しています。(しっかり寝たら傷の痛みもマシに!)看護学生さんも髪洗いましょうか?と言ってくれたり、足浴してくれたり、話し相手になってくれたり、と一っつも助かりました!応援しています!</p>	<p>(呼吸器内科、内視鏡室) このお二人の先生は患者に対しての思いやり、私のような高齢者に対して気管支内視鏡に対して不安と恐れに対して、安心するよう心がけていただき、今どきのこの心がけの思いやり安心して受けられました。常に話とかをしてくれて安心して受けられました。素晴らしいと思いました。</p>
<p>(診療部、薬剤科、6A) 医師、薬剤師、看護師の皆さんの声掛けに感謝します。気分が落ち着くことができました。ありがとうございました。</p>	<p>(7A) 看護師さんは1日に3人位担当してもらいました。皆さん、明るく優しく声掛けしてくれて病人には大変ありがたかったです。若いのに年寄りの扱いが上手な看護師さんがいたり、手術前日の不安で寝れなく消灯後ナースセンター前で0時過ぎまで読書させてもらいました。その時「どうぞ。そこでいいですか?」と声をかけてくれたりしました。</p>	<p>(循環器内科) 先生の人柄が心に沁みました。ありがとうございます。私の母が中央病院へ救急車で運ばれ、先生に診ていただきました。わかりやすい説明でした。感じの良い先生でしたので、安心して母を入院させることができました。本当にありがとうございました。</p>
<p>(リハビリテーション科) 10年前、右人工股関節手術の際には、術前より水中ウォーキング、筋力アップ等や術後のご指導が印象深く感謝しておりました。今年6月には、とてもありがたい縁で、担当の方が休日の時に担当していただき、お会いできとても嬉しくほっこりしました。今回も教わったストレッチを無理なく続けていきます。傷みがなく、ありがたいです。再度、大変お世話になりました。</p>	<p>(麻酔科) 説明・手順等もよかったです。私は個人的に先生の話し方・明るさに気持ちが楽になりました。手術前の沈んだ気持ち、麻酔までの間も明るく接してくれて助かりました。</p>	<p>(3B) 病院関係者の方の対応が丁寧で安心感があります。病室への顔出しも多いですし。</p>
<p>(リハビリテーション科) 今年5月左人工股関節手術を受け術前よりお世話になりました。術後には病室でのリハビリからリハビリテーション室での運動機能アップには、担当の方の癒しの声掛けと細やかなわかりやすいご指導で心穏やかに取り組みました。困りごとの質問の対応や機能回復・筋力アップ方法等教わり、通院時にも自分の身体を見直せる機会が持てました。教わったストレッチは、日々続けていきます。大変お世話になりました。ますますのご活躍をお祈りいたします。</p>	<p>(救急外来) 対応がとてもていねいで優しくかったです。とても感動しました。</p>	<p>(5A) 救外に来てくださった看護師さんをはじめ、看護師一人ひとりが気さくで親切でした。特に救外で会った男性看護師さんは、患者さんの立場になって色々頑張ってくれたので、一日も早く回復し退院することができました。大変お世話になりました。本当にありがとうございます。</p>
<p>(産婦人科、4B)</p>	<p>(3B) とても親切にしてくださいました。5日間本当にお世話になりました。あ</p>	<p>(診療部) 入院しました。手術をうまくやっていただいて大感謝。ありがとうございました。</p>
		<p>(血液内科、研修医、6B) 10月初め想像すらしたことない病名に即入院。心を乱しました。そんな中、看護師の皆様優しく身体と心のケアをしていただき、少しずつ心の気持ちの軌道修正ができました。底抜けに努めて明るく接して下さったり、さりげなく心に沁みる優しさで添ってくださったお二人の看護師さん、ありがとうございました。主治医、担当医の先生方、とんでもない質問にも向き合い、不安を取り除いていただき、もう一度元気なれるような気がしております。今後、また外来にてお世話になります。皆様、本当にありがとうございました。</p>

投書・ご意見について

11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)

入院は初めてでしたが、手際の良い仕事ぶりに感心しました。治療目的で来られる方が多い中、違った意味で元気と活力をもらいました。不安なく過ごすことができ、満足でした。プロフェッショナルな仕事ぶりが患者さんの安心感につながるものだと感じました。

(循環器内科)

9月中旬、薬の影響で心臓不整脈により、停止するところでした。蒲原病院より、救急車にて、中央病院へ転送され、当直の先生に命を救われました。大変親切に対応していただき、命の恩人で富士市にこのような先生は大切な方と思います。安心できる医療を提供できる富士市は素晴らしいことです。

(循環器内科)

Thank you～この度、父の心疾患のことです～い変お世話になりました!! 忌憚なく病状のご説明くださり、わがままで人の言うことを聞かない父は先生のことだけは慕って話を聞きます。命を助けてくださり、ありがとうございました!!東京に帰らず、富士山の麓で多くの方の命をこれからも救ってください。

(循環器内科)

私の夫ですが、胸が苦しく、脈が止まりそうな状態で救急搬送され、迅速な対応をしてくださり、一命をとりとめました。急性心筋梗塞で、静脈を切りペースメーカーを入れて、心臓を動かしていただきました。適切な判断をしてくださり、本当にありがとうございました。

(3B)

前回入院時と同様、看護師さん達の笑顔と優しさは最高です。これからも患者さんに元気を与えてください。

(3B)

看護師さんは妊娠中にもかかわらず、親切・手早く対応してくださいました。大変気持ちよく入院生活を過ごすことができました。ありがとうございました。体に気を付けて元気な赤ちゃんを産んでください。

(診療部、3C)

これからの治療について詳しく教えてくれました。ナースコールで早く対応してくれました。担当医から手術のメリット・デメリットをしっかりと

り聞けました。

(診療部、7B)

色々とお世話になりました。看護師さんが何人も入れ替わる（シフトの関係）ことが、意外といいと思いました。皆さん個性があるので、色々な方と接することは、私にとっては楽しくもあり、勉強になりました。皆さん、とっても良い方で大変な入院生活を身体以外のストレスを感じずに過ごせました。ありがとうございました。先生、これからもよろしくお願いします。