

投書・ご意見について

12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。

危ないベッドは作るな使うな。使用禁止。

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。患者さんには、入院時に転倒転落の危険性を考慮し、アセスメントして対応しております。転倒の危険性の高い患者さんは、入院時より電動低床のベッドを推奨し使用しております。今後は、患者さんと話し合いを行いながら、ベッドの高さを調整すること、また、電動ベッドではなく高さが変わらないベッドの使用を検討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。

5A

車イスで外来受診しました。バギー式の車イスです。会計待ちの時、排泄したくてもゆったりとオムツ交換ができる部屋がありません。受診した科のご厚意により、かろうじて空いている部屋を借りてオムツ交換しました。いつでも利用できる障害者（車イスバギー型）のトイレを作ってください。本当に困ってしまいました。

この度は不便をお掛けして申し訳ありませんでした。現施設において障害者トイレの改修などは難しい状況であります。このため、当院では多目的トイレを利用される皆様に向けて、介助が必要な場合は気軽に病院スタッフに声をかけていただくように案内しております。オムツ交換できる場所についても案内しておりますので、ご理解の程よろしくお願いたします。

施設物品担当

約1週間入院。それぞれ看護師さんは、担当でなくても患者がどんな状況か何となく把握している感じで、親自身も安心して過ごしていたのに、退院間近になったからかわからないが、何も把握していない。主治医の指示しか見ていないのが、目に見える感じで、説明もなくすごく不安。担当を変えてもらいたいくらい。何も聞けない。親に対してもだけれど、子どもに対して怒り口調でびっくりしていた。朝一から夕方まで一度し会っていない。呼んでも他の看護師が対応してくれた。

退院間近に不安や不快な思いを与えてしまい、申し訳ありませんでした。

担当したスタッフに指導しました。今後は、退院まで安心して入院生活が送れるよう対応していきます。

4B

毎回、入院する時に個室希望にして、やっと今回初めての個室で喜んでいたら、部屋は大変満足でしたが、窓から外の景色を眺めようとみたところ、1階の霊安室が丸見えで、ご遺体の足が出て寝かされておりました。びっくりして、こわくなり、それから外は見られなくなりました。カーテンをするなり、ブラインドをするなり、入院している患者の気持ちを少しは考えてほしいです。お金を出して入っているのに、ショックでした。

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。病室から確認しましたところ、病室から見える病棟は霊安室ではなく、現在使用していない3D病棟となります。病棟には使用していないベッドや実習用の人形等も置いてあります。今後はカーテン等を閉め、不快な思いにならないよう配慮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。

5A

患者の主訴はオムツを着用しているが、下着に変えたいと。家族の私は見舞いに来ており、その主訴を聞きました。状況的に難しい旨を患者に伝えましたが、納得を得られませんでした。看護師から話を聞けば納得するだろうと思い、聞く流れとなり、ナースコールを押しました。同部屋の他の患者の対応測定をしていた看護師が、カーテンをガラッと開け、現れました。話の内容から羞恥心もあり、近くで聞いてもらおうと患者が手招きしましたが、Nrsは「来たよ！」と言い、その場を動きませんでした。患者の声が小さかったため、ようやくベッド脇にNrsが来ました。「オムツは汚れても変えられるけど、下着は大変でしょ。家族もその方が楽でしょ〜！」と高圧的な口調で言い放ちました。患者の意向が家族に迷惑と言った物言いで、その後、患者は泣き出してしまいました。職業柄、自立していた人が不自由になる人を相手にしますし、よくあることだと思いますが、患者本人には受け止めがたい事実です。もっと考慮した寄り添った言動をとっていただ

きたかったです。きちんと指導してください。紙1枚に収まらないほど湧き上がるものがありますことお知りおきください。

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。今回のご指摘を受け、スタッフで話し合いを行い、患者さんの思いや意思を尊重した関りの大切さを改めて考えました。丁寧な対応、患者さんの思いに配慮した、寄り添った関りができるよう取り組んでいきたいと思っております。

3B

入院手続きの件ですが、場所が離れているので、個々の説明場所を合理的に集約してください。あちこち歩いてものすごく疲れました。病気で疲れている人は体力が消耗します。先日は、疲れました。入院のビデオを見る部屋に誰もいませんでした。説明が必要です。

体調が悪い中、つらい思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。説明場所の集約についてですが、可能な限り近くに設置しておりますが、病院の構造上、困難をきたしております。何回もご入院される患者さんにつきましては、動画資料等を含め、省略することも可能です。今回は、ご案内できずに、大変申し訳ありませんでした。

入院支援室

入院時、もう少し荷物が少なくできるよう、病院にタオルなど置いていただけると嬉しいなと思っておりました。

当院では、入院時に必要となる衣類、タオル類、日用品、紙おむつ類のレンタルサービスを提供しております。衣類やタオル類は全て洗濯付きのレンタルサービスで日額定額で利用いただけますので、お気軽にご相談ください。

施設物品担当

①718のエアコン。Lでも暑くなる(27℃)。温度調整できると良い。Hにしても暖かにならない(朝19℃)。部屋の湿度30%以下になる。加湿器がほしい。②ナースコール。緊急でない用件だと20分以上経っても来ていただけないことがある。(忘れられてしまうこともあるようです。)

①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。当院の空調設備は、集中管理で温度設定を

投書・ご意見について

12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。

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が、部屋の向き等の条件の違いにより室温に差が生じることがあります。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。②この度は、ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございません。患者さんからのナースコールはできるだけ早く取ること、ご用件に対して迅速に対応することをスタッフに徹底するように再指導いたしました。患者さんの置かれた状況を慮り、今後このようなことがないように丁寧に接してまいります。器量なご意見ありがとうございました。

①施設物品担当②7A

食後の薬の配布が少し忘れ気味だった。

この度は、配薬が遅くなってしまい大変申し訳ありませんでした。遅れてしまう際には時間等をお伝えし対応できるよう心がけます。この度は、不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。貴重なご意見をありがとうございました。

5A

お礼のお手紙をいただきました。

(4B)
かんごしさんへ やさしくしてくれてありがとう
大変お世話になりました。娘に優しくしてくださり、本当にありがとうございました。

(4B)
かんごしさんへ
ありがとう

(4B)
シナモンロールだいすき（5歳）
先生、看護師さん 大変お世話になりました。お体に気を付けてお仕事がんばってください。

(4B)
以前、別の病院でナースの対応に大泣きしたことがあり、ナースに対しては不信感をどこかに抱いていました。しかし、こちらの皆さまはいつも元気に挨拶してくださり、「どうされましたか？」「いつでもお声がけください」とおっしゃってくださいます。素敵なお声かけありがとうございます。これからも同じ笑顔を私たちに提供して下さることを願っています。本当に本当にありがとうございました。

た。

(NICU)
子どもがNICUにいて面会に行けない私に、娘の写真を撮ってかわいい色紙を作ってください、本当に嬉しかったです。毎日、ベッドから眺めて元気をもらっていました。会えなかった間の写真があまりないため、一生の宝物になりそうです。本当にありがとうございます。入院中、娘のお世話ができないもどかしさもありましたが、皆さまが毎日抱っこしてくださいミルクをあげ、私の代わりにたくさんの愛情を注いでくださったおかげで、娘はここまですくすく元気に育つことができたと感じています。毎日忙しい中で、娘や私を気にかけてくださり、本当にありがとうございました。早く家族そろって一緒に過ごせる日が待ち遠しいです。寒暖差が激しい季節となりましたので、どうぞ皆様お体ご自愛ください。

(4B)
日の暖かさと花粉の多さに春を感じる今日この頃となりました。先日は、短期間でしたがお世話になりました。短い間だったからこそ”様子があまりよくわからない患者さん”で多くのお心遣いをいただいたことでしょう。ご配慮ありがとうございました。時々、コロナが流行します。どうぞお気をつけてお過ごしくださいね。感謝をこめて。

(糖尿病・内分泌・血液内科、4B)
先生は、不安を取り除いてくれ、安心して任せることができました。親切、丁寧に誠実で、何でも気軽に話せる信頼できる先生で、とても助かりました。本当にありがたかったです。知識も豊富で、何でも答えてくれました。的確でした。看護師さんはとても親切丁寧に優しく接してくれ安心しました。一つ一つ丁寧に教えてくれ、とても助かりました。安心して信頼できる方でした。神に思えた。全体的に看護師の方々も親切でした。

(3B)
皆さん、たくさんの声をかけていただきました。本人は突然のことで内心落ち着かなかったと思います。そんな時、いろいろと話しかけてくれたり、お世話してくれたり、本人も家族もとても助かりました。本当に

ありがとうございました。

(外科外来)
胃瘻造設で受診したのですが、説明を受けた時に、まずは外来で検査をして入院になると聞いて、本人は今、入院中で待つのが大変なので、どのようにしたらよいか伺ったところ、皆さん待っていただいているのでと言われ、不安で悩んでいましたが、当日、ストレッチャーで連れて行っただけですが、状態を説明したら、外科の看護師さんがずっと付き添ってくれて、すごく安心できて、とても助かりました。感謝しています。ありがとうございました。

(5B)
緊急入院となり不安でいっぱいでしたが、看護師の皆様の優しいお声かけで安心して治療することができました。検査に行く時、心の中は不安でいっぱいでしたが、車いすを押しながらそっと肩を撫でてくれたり、待っている時に膝に手を置いてくださったり、それだけでも不安が和らぎました。とてもお忙しい中でも一つ一つ丁寧に配慮してくださり、本当にありがとうございました。

(6A)
アルツハイマーの点滴を昨日行いました。本日午後6時ごろ高熱。弟の妻が中央病院に連絡対応、本日、念のため入院。何があるか不安。入院に感謝。

(6A)
本当に丁寧に配慮していただきました。案内して下さる方、説明して下さる方、病院の皆さんに感謝しています。

(6A)
2か月、ありがとうございました。より良い中央病院を作ってください。新しい病棟なら未来がより良い中央病院になるように願います。

(診療部、7B)
手術当日の夜は、大変お世話になりました。体位を変えたり、傷の様子を見たり、何度も何度も見に来てくださり安心できました。私も大変だけれど、看護師さんも大変だなと思いました。室は広く（4人室）清潔感があり、また、7階ということもあり見晴らしもよく、ゆったり過ごすことができました。先生も優しく説明してくださり、緊張もほぐれます。また、私は耳が遠かったため、

投書・ご意見について

12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。

看護師さんには大変ご迷惑おかけいたしました。ありがとうございました。

（消化器内科、産婦人科）
消化器内科の先生は最初に受診した時、私の都合に合わせて検査を進めてくださったこと、病名に丁寧に説明してくださったこと、院内でお会いした時大丈夫ですかと声をかけてくださり励みになりました。ありがとうございます。産婦人科の先生は、手術後受診した時、元気そうだから化学療法できるから頑張りましょうと励ましてくださったこと、化学療法3回目が終わり4回目を受ける時朗報ですよと言って検査数値が良くなっていると教えてくださいました。とても嬉しく魔法の言葉に聞こえました。これからもよろしく願いいたします。

（4B）
ありがとう
短期間で二度目の入院となり、最初は不安でしたが、皆さんの献身的な支えがあったおかげで安心して過ごすことができました。このご恩は忘れません。娘を元気にしてくれてありがとうございます。

（救急外来）
車を降りられず、介助していただきました。

（栄養科）
初めてちらしを食べました。とても美味しかったです。酢飯は入院している時、気持ちも上がります。月に何回かできればしてあげてください。食事、おいしかったです！卵あんかけいまいちな！

（診療部、3C）
診療内容の説明と今後の対応について、詳しく教えてくれ、安心感と信頼を得ました。

（4B）
とても丁寧に説明して下さり、安心してすることができました。息子にも声かけていたので、息子も安心できたようです。

（4B）
声かけをいっぱいしてくれるので、安心して入院できました。笑顔で対応してくれるので、気持ちよく過ごせました。

（7A）
全員、全て

（産婦人科、7B）

妊婦検診の時からスタッフの皆様にとっても良くしていただきました。昼夜問わず、優しくしていただき、入院中も安心して快適に過ごすことができました。陣痛時には学生の方にサポート（足湯、ツボ押し）ただけて、心強かったです。分娩時も体勢やいきみ方をわかりやすく指導いただけたため、初めてでも安心しました。母子ともに健康に退院することができ、ほっとしています。本当にありがとうございました。

（ICU）
みなさん、とてもいねいな対応をして下さり、ありがたかったです。

（糖尿病・内分泌・血液内科、5B）
緊急入院でご迷惑をおかけしました。適切な治療と看護師の丁寧な指導で無事退院できるようになりました。ありがとうございました。

（看護部）
部屋の中が陰気でなく笑い声があったのが私はすごくさわやかになりました。ひそひそ話をしているより、気持ちが楽になりました。

（看護部（2階外来））
とても親切でした。優しかった。ありがとう。

（7B）
分娩担当して下さり、声掛けや説明、立ち会った夫に対してなど、とてもわかりやすく笑顔で対応して下さり大変感謝しています。本当にありがとうございました。入院中にお部屋の担当をして下さり、いつも笑顔で優しく接して下さり、色々とお気にかけてくださいました。ありがとうございました。

（5A）
ありがとうございます、すみませんがすらすら出る。聞いていて気持ちが良い。

（診療部、4B）
医師、看護師の皆様、大変お世話になりました。明るく丁寧なご対応をしていただいたおかげで、気持ちよく退院の日を迎えることができました。感謝の気持ちでいっぱいです。

（外科、糖尿病・内分泌・血液内科、4B、清掃）
両先生とも患者の話を聞いてくださり解りやすく説明してくれ冷静な対応をしてくれ、安心して病気に向かう気にさせてくれました。看護師さん達は、どなたも優しく明るく対応

してくれ沈みがちな気分も軽くなります。本当に大変な仕事をなさっているんだなとこの入院を通して感じました。私は病院の方、医師、看護師さん等に本当に恵まれていると痛感しました。ありがとう、感謝です。清掃の方もさり気なく病室、トイレ、洗面所、お風呂、きれいにしてくださりありがとうございます。