



投書への対応について（令和5年4月分）

<ご意見>

- いつもお世話様です。外来の採血(定期的)をしてもらっています。説明や対応はきちんとしていると思います。
 お願い出来れば…採血技術をあげて頂けると嬉しいです。(血管が細く出にくい本人に問題があるのですが…)細い針を使用、温めるなど…宜しくお願いします。

※回答

採血室受付で「ベテランで」もしくは「**技師で」とおっしゃっていただければ、その者が対応致します。

<感謝>

- 網膜剥離で緊急入院及び手術をして頂きました。夜分遅くにも関わらず、親切丁寧な対応を下された柳田先生を始め、病棟では看護師、看護助手の方々には大変お世話になっております。皆様は職務に就かれる前に各部屋を周られ、自己紹介を明るくされ、本来業務以外の食事の配膳やお茶配り、買い出し等、本当に感謝の限りです。個々の資質が高いのと貴院の職員教育の高さだと思います。皆様、ありがとうございます。

3. 今回私は交通事故で救命へ運ばれ、命には別状なかったのですが肋骨と下顎を骨折する重症でした。救命へ運ばれた時は意識が混濁していて訳が分かりませんでした。医師や看護師の方々のあつい手当てにより早く回復する事が出来ました。先生の丁寧な説明もあり安心して手術を受ける事が出来、本当にありがたく思っています。また看護師の方々にも色々とお世話をして頂き、思ったより早く退院へこぎつけました。本当にありがとうございました!!

投書への対応について（令和5年3月分）

<感謝>

1. 救命救急で運ばれました。先生方の懸命に治療に当たって下さっている声が遠くに微かに聞こえ、助けて頂きました。有難うございます。
医療センターは初めての利用でしたがその中でまず第1に感じたのは看護師さん達が伸び伸びと仕事をしている事明るくとても親切。苦しい、痛い、辛い中で心から優しいお人柄が感じられる対応に癒されました。
第2に先生方のチームワークの良さを感じました。色々な先生がベッドサイドに来て下さり、色々話を聞かせて下さったのが良かった。
2. お部屋が何度も変わって少々落ち着かなかったですが、救急対応から検査からどれも心配することなく安心していただける態勢が整っていてお任せする事が出来ました。
病棟に入ってからスタッフの皆様、くだらない要望にも嫌な顔せず対応して頂き優しさに囲まれている入院生活です。先生とお会いする機会が少々少なかつたようには思いますが…。
心ある対応を医療スタッフの皆様に感謝申し上げます。
3. 放射線科に通っています。入口受付の態度が大変良くありがとうと伝えたいです。又6番の受付の方も本当に良く有難いです。感謝です。気分よく通院できました。ありがとうございました。

投書への対応について（令和5年2月分）

<ご意見>

1. 薄手の検査着のまま1時間待たされ、とても寒い思いをした。
もっと配慮をして欲しい。
場所的にもとても寒い場所なので配慮して欲しい!!
 - ・ CT 検査終了後、検査着のまま廊下に長時間お待たせしてしまい誠に申し訳ございませんでした。緊急の患者様が搬送された影響によるものですが、お待ちの患者様への配慮が欠けた対応でした。お待ちいただく時間が長くなる場合はお声かけを行うよう、MRI 検査室スタッフ一同徹底いたします。お待ち頂く際に肌寒く感じられた場合は、タオルケットをご用意させていただきます。遠慮なく申し付け下さい。
貴重なご意見を頂きまして誠にありがとうございました。

<感謝>

1. 初めての入院でしたが病院に来る前は不安だった心が看護師さんの優しい言葉に心強く頑張れました。
本当にお世話になりありがとうございました。
帰ってから一生懸命頑張ります。
2. 先生をはじめ皆様には命を助けて頂きました。
感謝しかありません。
医療センターのスタッフさんはみんな素晴らしいです。
3. 栄養相談の〇〇さんと食についてお話していると、何だか僕のマイナスの気持ちを理解してくれていて、とても『ありがとう!』と言う気持ちになります。
僕を分かってくれてサンキュー!

投書への対応について（令和5年1月分）

<ご意見>

1. 会計窓口が渋滞し、時間がかかり過ぎる。
システム導入し短時間処理が望ましいと考える。

・会計にお時間が掛かりまして誠に申し訳ございません。今後、待ち時間が短縮されるように自動精算機を導入予定です。

2. テレビカード販売機に洗濯機や乾燥機にも使用可能であることを表示して頂ければありがたい。
・「テレビカードは洗濯機・乾燥機でもご利用をいただけます」というシールを作成し、テレビカード販売機に貼るようにしました。

<感謝>

1. 皮膚科の先生や看護師の皆様には大変お世話になりました。
入院中や手術等、初めてのことばかりで不安な部分もありましたが、親切にご対応頂いたおかげで安心して治療に専念することが出来ました。
本病院で働く皆様の素晴らしさを実感しつつ、今後も治療に向き合う機会と力を与えて頂き心より感謝しております。
今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
2. 入院中、不安な事が多い中で病院食がとても美味しかったです。
決められた予算の中であれだけの食事を出して頂けてありがたいです。
3. 男性スタッフの方が優しく採血内容を詳しく教えて下さり、素晴らしかったです。
ありがとうございました。お世話になりました。

投書への対応について（令和4年12月分）

<ご意見>

1. 精算窓口、名前を呼んで頂く声が小さい。
雑音が大きく聞こえません。
・コロナ対策の為アクリル板が窓口にあり、声が聞こえづらくなっています。各科窓口のようにアクリル板なしのメガネ着用とするか検討します。

<感謝>

1. 夫は大腸がんで手術をして頂きました。
主治医を始め医療スタッフの皆様のお陰で本日退院する事が出来ます。
改めて皆様方の御苦勞を間近に拝見し、感謝致します。
2. いつも通り採血に行ったところ、主治医からの採血のオーダーが入っていないとのこと。
よくあることなのだが、今回は私も確認不足だったので採血の受付をして下さった方にはお手数をお掛けしてしまいました。

しかしながら外来に確認してくれるとのこと、また確認いただいた後の経過についても丁寧に報告下さりとてもありがたかったです。

最初の受付時からとても好印象でしたが、その後の対応も丁寧に笑顔が素敵でした。ありがとうございました。

3. お世話になりました。

温かい看護をありがとうございました。

今、退院の際、看護師さんがドアが閉まる迄見送って下さり、ありがとうございました。

投書への対応について（令和4年11月分）

<ご意見>

1. 車椅子の方を送ってきたが玄関横の障がい者枠の駐車場に停める事を拒否された。

自身も精神を持っているのに…。残念です。初診ですごく時間がかかり疲れました。

・正面玄関前に車を着けた運転手から、歩行が困難な患者を乗せているので玄関横の駐車スペースに停めたい、という申し出があり、警備員①が対応、運転手(女性)の方は歩行に支障がないようなので、患者さんはここで降りて車は駐車場へとお願いしました。その後、歩行が困難な患者さんが自ら運転してきた車が玄関前に着け、玄関横の駐車スペースに停めたいと要望されたので、対応した警備員②が、1台分空いたので止めさせました。それを見ていた玄関前で運転者が戻るのを待っていた車椅子の患者さん(男性)が、警備員②に対し、何故、あの車は止めさせてこちらはダメなんだと怒り出し、戻ってきた運転手(女性)の方も、自分も障害者(精神)だから止められるはずだ、東海大学病院では問題なく止められた、ともおっしゃっていたそうです。現在、PCR検査のプレハブが設置されているため身障者用は5台分のスペースしかございません。(以前は8台分)また、歩行困難な身障者の方が運転してくる車両は、年々増えており、歩行困難な身障者の方が、自ら車椅子を降りし、自らが乗り移るためには、運転席のドアを全開にする必要があります、そのためには現在の5台の駐車スペースでは幅が狭く、警備員が停める場所をやりくりしながらというのが開院日午前中の日常となっております。センターの近くに停めたいと要望される方は、多々いらっしゃいますし、警備としても、できうる限りはそうした要望に応えたいと思いますが、玄関周辺の駐車場の許容は限られているのが現状です。

<感謝>

1. A4 に入院していました。食事バランスがきちんとあり、彩りもきれいで塩味の感じも丁度良かったです。美味しかったです。ありがとうございました。元気になりました。退院おめでとうのお手紙ありがとうございました。豆腐グラタン、トマト煮、クリームシチューなどが特に美味しかったです。

2. 目の中の出血により通院をさせて頂きました。担当の野間先生を始め、多くの方々にお世話になりました。

お陰様で目の調子も良くなり、日々を楽しく過ごせています。長い間、本当にありがとうございました。

投書への対応について（令和4年10月分）

<ご意見>

1. 入院の前日にPCR検査をする必要があるということで、「PCR検査の流れ」というような書面を持って病院に行きました。最初の流れはこの書面通りでしたが、PCR検査終了後『会計なし』『結果は陽性なら病院から連絡する』という案内がどこにも記載も説明もされてないことがありました。「PCR検査の流れ」の書面通り会計の窓口ですっと待っていた可能性もあります。事前に配布する書面に『当日は会計なし』『結果は陽性なら病院から連絡する』の2文字を追加して頂いた方が親切です。

・ご不便をお掛けし申し訳ございません。わかりやすく改訂させていただきました。ご意見ありがとうございました。

2. 初診受付で診察券が通らなかったから、取り替えて下さいと言ったのに取り替えてくれなかった。

・大変申し訳ございませんでした。不良のカードにつきましては、すぐに再発行させていただきます。ご意見ありがとうございました。

<感謝>

1. 今回初めての入院、手術で家族とも面会が出来ませんでしたが、医師の皆様、看護師の皆様がとても良くしてくれて、何でも言いやすかったです。特に看護師の皆様は接した方達がとても親切で丁寧で過ごしやすい日々でした。
2. 私は医師をはじめ看護師の方や同室の知りあった皆様、毎朝会う清掃員の方、生活面でサポートして下さった係の方々等、たくさんのお力でここまで元気に回復することが出来ました。一生忘れません。ありがとうございました。

投書への対応について（令和4年9月分）

<ご意見>

1. 高校側の駐車場の草木の伐採をお願いします。通路が通りにくいです。
 - ・ご不便をお掛けし申し訳ございません。
 - ご指摘の個所について8月27日に伐採しました。
 - 来年以降、伐採時期を検討し歩行の妨げとならないよう計画いたします。
2. 会計を機械にした方が良いと思います。待ち時間も短くなり密にならないので。
 - ・来年5月より自動精算機を導入する予定となっております。
 - ご意見ありがとうございました。

<感謝>

1. 入院期間中、大変お世話になりました。

お会いしたスタッフの方全員が明るく丁寧に接して下さったおかげで、あっという間の入院となりました。スタッフ間の情報共有もしっかりとなされており、安心して過ごすことが出来ました。感染症対策の為装着するものも多く、また様々なところに気を配らなければならない大変な状況が続いていますが、今回入院をして医療に従事する皆様の高いプロ意識を沢山の場面で目にし、その姿勢に頭が下がる思いでした。本当にありがとうございました。これからもご自身の健康を第一に私達患者の支えになっていって下さい。

投書への対応について（令和4年8月分）

<ご意見>

1. 節電が求められている中、診察が終了した外来など電気が付けっぱなしになっている。
 - ・現状、院内の消灯は決められた時間に防災センター員にて巡回時に消灯しています。節電も必要ですが、あまりにも早く消灯することはセキュリティーが甘くなることが予想されます。ご理解ご協力の程お願い申し上げます。

2. 外来受診時、手が動きにくくファイルを使用するのが大変です。

ファイルを使わないで受診したいです。

・気付くことが出来ずご不便をお掛けし申し訳ございません。ファイルが無くても受診する事は可能です。対応等申し出頂ければと思います。

ご意見ありがとうございました。

<感謝>

1. ありがとう、みなさん、大変お世話になりました。看護師さん、スタッフのみなさん、直接は会いませんが栄養士さん、調理師さん…みなさんに何重もの輪でしっかり守られていた入院生活でした。みなさんが連携し合い患者を幾重にも見守って下さっていることを、とても嬉しく思いました。「安心」「頑張る力」が生まれてきたように感じています。輪を作るにはお互いの和が基になります。みなさんが和を大切に日々取り組まれているのだととても感心しました。そしてとても有難く思いました。みなさんの姿を見て、自分の心が少しだけ広くなれた入院生活になったような気がします。本当にお世話になりました。これからも輪(和)を大切に患者さんの為に頑張ってくださいね。

投書への対応について（令和4年7月分）

<ご意見>

1. やまゆりサロンについて、個室の方だけでなくも参加できると良いと思います。
・個室以外の患者さんにつきましては、別室からのオンラインで参加できるよう準備しましたので、ご利用いただければと存じます。ご希望がありましたら、病棟責任者にご相談ください。ご意見ありがとうございました。
2. 採血をする臨床検査技師の方はそれぞれ高度な技術をお持ちの事と思いき、マニュアルに沿った確認や処理をしていると思います。しかし、朝7時から大勢の患者から採血せねばならず、手早く採血する必要があるのでしょうか。検査技師の中にはまだ不慣れで未熟な方もいることも承知していますが、出来るだけ丁寧に皮下出血など起こさぬような採血に務めて頂きたいと願います。
・採血室窓口で「ベテランで」と伝えていただければ、上位技師が対応いたします。朝7時からの早朝採決でも、採血担当者にその旨を伝えていただければ、当番

技師の上位の者が採血を担当いたします。ご理解の程お願いいたします。

<感謝>

1. 心あまる対応感謝申し上げます。患者さんに寄り添う姿勢が伝わって来ました。それを見て私も頑張る気持ちになりました。看護師の皆様ありがとう!!
2. 患者の気持ちに寄り添って温かいお声がけお心遣い、たくさんのスタッフに支えられてとても感謝しております。

投書への対応について（令和4年6月分）

<ご意見>

1. 外来受診時、気持ち悪い時は横にならせてもらって、順番が来るまで休ませてもらいたいです。
・具合が悪い場合は、遠慮なく職員にお声掛けしてください。ベッドの使用状況にもよりますが、可能な限り対応させて頂いております。
また職員は、具合が悪そうな患者さんがいないか、意識して観察させていただきます。ご意見ありがとうございました。

<感謝>

1. 入院経験もなし、今回このような大病になるとは考えもしない1ヶ月でした。早期の手術を執刀してくれた先生に感謝すると共に、術後の痛みに叫び震えていた私を支えてくれた看護師さんに感謝しています。寒気で震え痛み、のたうち回っている私を電気毛布で包んでくれた方が私の手に触ってくれたあの温かい手が忘れられません。本当にこれが「手当て」なのでしょう。日々のノルマに追われていなければならぬ事がいくらでもある仕事との中で、病気以外のちょっとした話が面会謝絶の中にあっては患者の気持ちを落ち着かせてくれます。そうした心遣いをして頂きありがとうございました。お世話になりました。

投書への対応について（令和4年5月分）

<ご意見>

1. 駐車料金精算の場所にも屋根があったら良いのにと思いました。

・ご不便をおかけしまして大変申し訳ありませんでした。

今後、検討させていただきます。ご意見ありがとうございました。

<感謝>

1. 今回、二日間の入院と短くなりわずかの期間でしたが、病院の先生、看護師さん他スタッフの方々に優しく接していただき大変感謝申し上げます。とても良い病院だと思いました。有難うございました。

2. 3回目の入院です。以前母がお世話になった時の印象が良く、お世話になろうと決めました。今回もスタッフの皆様にはとても良くして頂きました。皆様とても話しやすく、それぞれの個性を十分に活かしてお仕事をされていて、見習うべき点がたくさんありました。説明頂く内容が少しずつ違う事はあってもきちんと同じ方向を向いてそれぞれの経験をもとに親身になって下さっていると感じました。先生、手術の看護師さん、リハビリの方々、ご飯作って下さった方やお掃除のスタッフさん、他にも沢山の方に支えて頂いていたと思います。入院中、本当にお世話になりました。

投書への対応について（令和4年4月分）

<ご意見>

1. 外科外来前の男子トイレが全体的に汚れている。（小便器周り、床、洗面台）

・この度は不愉快な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。

ご指摘いただきました外科外来前の男子トイレにつきましては午前の日常清掃と午後のトイレチェックを実施しております。担当スタッフには早速、小便器周り、床、洗面台の清掃を強化するよう指導いたしました。

ご意見ありがとうございました。

2. シャトルバスの運転手さんが不親切。

こちらが何も言わなければ駅や病院に着いても一言も言わないので、乗り過ごすことがある。

・運営会社に対し、接遇に対して気を配るよう指導させていただきました。この度は不愉快な思いをお掛けし、大変申し訳ございませんでした。

<感謝>

1. 母の体調が悪い時に車から降りてすぐに車イスは必要ですかとお声がけ頂き、その後も何人かのスタッフ様にお声いただきました。お1人だけでなく皆様からお気遣い頂き、素晴らしいなと感動致しました。ありがとうございました。日々、お忙しく大変かと思いますが頑張ってください。