

病院長への手紙に対する回答(R5.10.2回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
9483	ひまわり文庫の本を久しぶりに読み、待ち時間が楽しかった。ありがとうございます。	お手紙ありがとうございます。
9484	夕方の緊急オペでとても不安でいっぱいだったが、麻酔科の先生が一生懸命にリラックスできるようにと、優しく心配りをしてくれた。どんなに深刻な状態でも、少しでも笑えることは、がん患者には必要なことだと思う。先生の人柄に大変救われた。オペ当日、日勤で担当してくれた看護師は、緊急手術が遅い時間だったのにも関わらず、夜勤交代せずにオペ室まで送り届けてくれ、とても心強かった。乳腺外科の看護師さん達は、皆親切で過ごしやすかった。	お手紙ありがとうございます。
9485	患者を励ます包容力のあるHCUのベテラン看護師さんには感謝している。さりげない一言や体調への気配りがあった。 それに対して、患者に対して高圧的な看護師の存在が病院への評判を下げている。特に中堅からベテランにさしかかった年代に多く見受けられる。がんだと分かり、心身ともに弱り混乱している人に対していかげなものかと思う。心に余裕がない様子と推察する態度だったが、そのような方が看護師として患者に接するのは疑問であり不安である。	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。私たちは、患者さんやご家族の思いに寄り添い、心のこもった看護を提供したいと考えています。そのような看護が行えるよう、指導を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
9486	①来院して毎回再来器の操作が分からずに困っていたり、ガードマンを呼んだりしているが、以前はボランティアがいたのに、コロナ後いない。ほかの病院では職員なのかボランティアなのかに対応している。来院数がこんなに多いのに、(ボランティアが)いないのはおかしい。 ②駐車料金はどこでも取られる。県の対応の甘さを感じる。	①ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症が5類になったことを踏まえて、ボランティアの再開を検討しておりましたが、新型コロナウイルス感染症が拡大期となったため再開を見送っております。感染状況が落ち着きましたら、ボランティアを再開できるよう検討してまいります。 ②現在、がんセンターでは駐車料金を頂戴しておりません。駐車料金を頂戴するためには、駐車場システムの改修が必要になります。システム改修費や周辺駐車場の有料化の状況等を考慮し、よりよい病院経営をしていきたいと考えております。ご指摘ありがとうございます。
9487	病院長をはじめ、主治医の交代の要望に対応してもらい感謝している。心の中がすっきりとして、新しい医師を信じて治療に専念したいと思う。 ①3月にCTを撮ったまま、CTの機械が壊れたことで、半年もほったらかし、その間に肝臓に転移したことが悔やまれる。たとえ1台でも、CT予約を入れてほしかった。 ②初めての点滴治療はとても不安である。副作用も多らしく、前向きに頑張りたい。看護師さんも優しく接してくれるよう、お願いしたい。何しろ不安なので、寄り添ってほしい。	①CTを撮る期間につきましては、患者さんの状態を確認しつつ主治医が判断いたします。そのため、CTが壊れたことにより期間が伸びるということではなく、CTの予約には随時対応させていただいておりますが、状況についての説明が不足していたかもしれません。患者さんの思いに寄り添った対応ができるよう、努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。 ②この度は貴重なご意見ありがとうございます。今後の治療や副作用等、不安なことが多いと思います。私たちは、患者さんやご家族の思いに寄り添った、心のこもった看護を提供したいと考えております。ご不明な点などありましたら、いつでもお声掛けください。
9488	通院治療センターのベッド数を増やしてほしい。2時間待ちだった。	この度は辛い思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。現在、待ち時間短縮に向けた取組を開始しております。今後も取組を継続してまいります。気になる点等ありましたら、師長にお声掛けください。
9489	HCUの電子音がうるさく、2時間くらいしか眠れなかった。音ではなく、看護師のスマホのバイブにするとか、ほかの方法に変えられないものか。寝不足で具合が悪くなってしまう。 そのほかのことは、とても説明が分かりやすく、本人確認をしっかりして医療ミスが起こらないようにしているなど、とても安心して過ごせた。医師や看護師の方々に感謝している。病状も、こんなに詳しく具体的に説明してくれるのかと驚きだった。	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。HCUは手術後など、状態が変化する可能性がある患者さんが多く、より密な観察や状況把握が必要となります。患者さんの安全のため、モニター類を使用しています。少しでも休息がとれるよう環境の整備を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございます。
9490	・大人としてというか、人として大事なあいさつができていない。廊下ですれ違っても言葉もなければ会釈もない。 ・手術後の家族への説明をほかの患者さんの家族がたくさんいる談話室で行うのはどうかと思う。 ・エンジの白衣を着た人に声を掛けたら、「白の白衣を着た人に伝えてください」と言った。困っている患者さんを見て、それよりも自分の夜勤の情報収集の方が大事なのか。 ・看護師間での情報共有に欠けている。 ・食事が終わっても下膳しない看護師ばかりである。	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。ご指摘のようにあいさつは、人と人との関りの中で基本であると考えます。勤務時間前であっても職員としての自覚を持ち、相手を思い、寄り添う対応ができるよう指導を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございます。