お寄せいただいたご意見とその回答 (要望・意見 13件、お礼 5件)

手紙	担当部名	受付場所	意見の概要	回答
要望	医局、看護部 外来、医事	郵便	<p>① 2008.2.15 大腸がん手術を受けた者です。手術に際し面談、医師、看護師さんより丁寧に病状、治療方法、考えられるリスク、手術後に患部の状況をご説明いただきました。ご多忙の先生、看護師さんには無理なお願いと思いますが、患者は面談時平常心ではありません。概要を記載したペーパーをいただけますと状況が理解しやすいのですが。</p> <p>② その後経過観察で定期通院診察をいただいておりますが、気になることがあります。院内で診察室、看護、事務、検査室は部屋が割り当てられていますが、患者は廊下・通路にて診察を待つ、いかがなものでしょうか。</p> <p>③ 12/19 診察のためうかがいました。受付システムのトラブルとのこと、ごった返していただき、何分お待たせしたのかわかりませんが、</p>	<p>① 関係部署にお伝えさせていただきました。</p> <p>② 当センター外来では、患者さまの診察をお待ちになる場所と廊下・通路を一部兼用とさせていただいております。患者さまが快適に診察をお待ちになる事が出来るよう引き続き配意してまいります。</p> <p>③ 12/19のシステムトラブルの際には患者さまに大変ご迷惑をおかけいたしました。この場をお借りして深くお詫び申し上げます。 当日の反省を受けまして、トラブル発生時に速やかな対応がとれるようスタッフへの周知を行うとともに、整理券をすぐに発行できるように整備をいたしました。</p>
要望	外来	外来2	<p>・今日病院に着いてから5時間以上待たされている。患者にとったらこの待ち時間は大変な苦痛。どうしてこんなに待たせるのか、説明をしてほしい。 病院長も先生も看護師も、一度患者の気持ちになって待ってみたらいいと思う。至急、改善してください。</p>	<p>5時間以上もお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。12月20日は836名の患者さんの受診がございました。長時間お待ちのかたへの説明が不足しておりました。長時間の待ちの場合、ぜひ看護師またはクラークにお声掛けください。</p>
要望	外来	外来2	<p>・12/20のことです。事前の予約票で、採血室に112番の番号で登録。順番が来たと思っていたら113番が呼ばれて尋ねたところ、先生の指示がないので電話で問い合わせしていますとのこと。当日は採血、診察、放射線治療とあったので、早めに病院に着きました。その後40人の番号がどんどん進み、付き添ってきた私が10番の受付で事情を伝え、連絡をとってもらいました。 電話でなく人が動いた方が早いです。午前中で終了の予定が、午後になってしまいました。</p>	<p>採血室で長時間お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。主治医の採血オーダが入力されていず、かつ外来診察中のため連絡に時間がかかりお待たせしました。このような場合の連絡体制について外来部門で検討いたします。</p>
要望	外来案内	外来1	<p>11/22、入院証明書をお願いで伺い、書類を記入していましたが、案内係のナース(?)が、主治医のK先生はいませんと何回も言うのでびっくり。死亡診断書を半月前に書いて頂いた旨話したら、入院証明書は書けませんとのこと。悲しい毎日の中、やっとの思いで病院に行ったのに、かなりきつい調子で言われたので叱られた気分でした。どの先生が書けるのか否かは患者側は知らないです。8か月お世話になってきて温かい方々ばかりでおかげで去も頑張れたと感謝感謝でしたのに、最後の</p>	<p>受付の対応について、意図された対応でなかったこと、またその際の職員の態度に、御不快な思いをさせ申し訳ございませんでした。ご指摘の状況から、職員がお問い合わせの内容を十分にくみ取ることができず対応ができなかったと考えられます。受付対応時には、相談内容を十分にお聞きして対応していくようにしていきます。</p>
要望	外来	外来2	<p>採血ですが、待たせすぎ。40分～1時間待ちます。もっと人員を増やして流れをスムーズにして欲しい。採血の後の予約検査がほとんど間に合わない。</p>	<p>採血室で長時間お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。12月12日の採血患者さんは308名で、他部署の看護師も派遣し対応していましたが、結果的に大変お待たせしてしまいました。採血室のお待ちの人数に合わせ、できるだけお待ちいただく時間が短くなるように今後も職員の調整を図っていきます。</p>

要望	医事	外来2	会計ですが、待ち時間が長すぎます。病人なので大変つらい。なんでこんなに時間がかかるのか。	会計の待ち時間については大変ご迷惑をおかけしており申し訳ありません。 病院ではこれまで、会計窓口の増設、クレジットカード支払機の拡充などによって待ち時間解消を図ってきました。ところが、外来患者数は年々増えており、平成22年度には1日平均で790名、平成23年度は12月末現在で1日平均784名もの患者さまが来院されております。 こうした中で、窓口の不足(施設)、会計情報取込みの円滑化(電算処理)、窓口対応人員の不足(人的配置)など、解決すべき多くの問題を抱えてはおりますが、引き続き、待ち時間の解消に努めてまいります。
要望	医事	外来2	・お世話になっております。 一つだけ、会計の待ち時間なんとかなりませんかでしょうか	
要望	医事	外来2	・会計に時間がかかりすぎる。5分の治療でも会計で1時間以上待つのはつらい。もう少し早く出来ないものか？	
要望	①医事 ②管財	外来2	①ホームページのバス時刻表が変更されていません。 ②トイレの内側のかばんをかけるフックの位置が上過ぎて、五十肩の私にはひっかけるのが大変でした。配慮をお願いします。	①ご迷惑をおかけして申し訳ありません。 現在、最新の時刻表(朝日バス:平成20年4月1日、けんちゃんバス:平成24年1月16日)をご覧いただける様になっております。 ②ご指摘の金具は扉のフック付戸当たりです。低い位置に取り付けると出入りの際にケガをする危険がありますので、ご不便を
意見	管財	外来2	・理容院、美容院の料金表を表(廊下側)に貼り出してください。実質上独占しているわけですから、開示することは義務だと思います。	ご意見があったことを業者に伝えました。
意見	管財	5病棟	・警備員の態度が悪い	ご不快な思いをさせてしまいお詫びします。 警備業者には患者様に対する接客教育を再度行うように指導いたします。
意見	①外来 ②医事	外来1	①採血について、非常に混雑しています。 改善案 番号順に看護師さんが呼び出しをしておりますが、廊下の外まで「探す」まで時間の無駄があります。電光案内板を取り付けるとかすれば30%くらい消化が早くなるのではと考えます。 ②受付機について 新しく切替えたのは良いですが、アウトプットされて来る活字が小さすぎて目ざらぬです	① ご提案、どうもありがとうございます。関係部署にお伝えさせていただきました。 ② ご意見をありがとうございます。できるかぎり患者さまにご不便をおかけしないよう、改善に向けて検討してまいります。
意見	管財	外来2	・大変お世話になっております。担当の先生をはじめ皆様にはとても良くしていただき、感謝しております。 ただ、館内の掲示物について気になっている箇所があり投書いたします。10番窓口の「来院の皆様へ」の掲示物について、「センター内では～禁止しています。ご注意ください」に対して、1番は良いのですが、2番以下については禁止事項として書かれている様には受	ご意見ありがとうございます。 頂戴したご意見については今後検討させていただきます。

以下は当センターやセンタースタッフに頂戴したお礼などをご紹介します

手紙	担当部名	受付場所	概要
お礼	消化器外科、緩和ケア科	外来1	3/8の初診以来、入院、手術、退院、通院治療、再入院17日目の他界まで、消化器外科、緩和ケア科の諸先生とスタッフの方々には、実に献身的に力の限りの治療をして頂きまして、心より御礼申し上げます。IV期bでしたのに手術をしていただけて退院後ちょうど半年を自宅で過ごすことができました。北海道から娘と孫が毎月1週間来てパワーを貰ったり、再入院の日に息子の第2子、3人目の孫が誕生したことを告げると、万歳三唱して喜び、嬉しい思い出をふやせたこと、お世話になった皆様のご尽力のおかげです。ありがとうございました。K先生はじめ緩和ケアのスタッフの方々には、病人はもとより家族にまで優しい心配りを頂きまして、何度嬉し涙を流したことでしょう。家族室を利用することができ、17年ぶりに4人家族そろっての10余日間。歯科医の娘に口内清掃、K先生同窓の息子に体調を見守ってもらいながらの日々、早すぎる他界でしたが、満足してくれたと思います。本日は旅立って1か月、お世話になった方々のお顔を思い出しながら一言お礼を申し上げたくペンを走らせました。
お礼	乳腺外科	外来1	・此度は乳腺外科の手術でお世話様になりました。T先生には大変親切に接して頂き、私の症状をずっと見守って下さり、納得して手術に至るまで待っていて下さいました。 〈嬉しかったことは〉今回、音楽ボランティアのコンサートが25日(火)の時、術後だったのですが聞きたくて、問い合わせましたら、事情があって中止になったことを部屋中に看護師さんが伝達されておられました。 只今孫が2人看護師目指して勉強中です。皆様と同じ様にお役に立つ日が来ることを願いに。 ・看護師の方が昼夜問わず動き回っておられるので、一体何時休まれるのか聞いてしまいました。仕事に誇りを持っておられるのが足音に表れていました。皆々様、明るく活発で本当に頼もしい限りです。 益々県立がんセンターのご発展を心よりお祈り申し上げます。ありがとうございました。
お礼	消化器外科 1病棟	1病棟	・県立がんセンターに入院出来、手術を無事受けられまして、大変感謝しています。手術後の夜は口の中が乾いて唾液が出ず、一晚中口の中に水をふくんでもらい、ナースコールを100回くらい押して看護師さんを困らせてしまいましたが、快く何度も対応していただき、心から感謝しています(Tさん)。 H先生はじめ皆さんに良くしていただき有り難うございました。いつも採血と点滴が出来ずご迷惑をおかけしました。
お礼	消化器内科 8病棟	8病棟	・T先生と看護師の皆様の皆様のお蔭で生命を救っていただき、また、親切な看護に心から感謝を申し上げます。
お礼	12病棟	12病棟	・入院中大変お世話になりました。 80歳の母を病室に残し帰宅するのは後ろ髪をひかれる思いでした。・・・が、12病棟の皆様優しくしていただき、安心して家に帰る事が出来ました。先生方の朝晩の回診、術前、術後のケア、心身ともにいやされる日々でした。質問にも丁寧に説明して下さり、何の不安もなく退院できます。12病棟の皆様の笑顔をお忘れません。本当にありがとうございました。