

お寄せいただいたご意見とその回答（要望・意見など 5件、心境やお礼 7件）

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
要望	医事	外来1	・いつもお世話になっております。 診察券を入れ、受付するとファイルに受付案内票を入れてくれる方がいつもいらっしゃいますが、私は自分でできるのでしてもらいたくないです。 お身体が不自由な方や高齢の方なら喜ばれると思いますが、	・昨年行った再来機の機械変更以降、受付予約票の取り忘れなどが多くなったため、再来機前でお手伝いをさせていただいております。お身体の状態やご年齢を見極めながら患者さんごとに対応を変えることは難しいため、皆さんに一緒にお手伝いをさせていただいております。申し訳ございませんが、ご了承ください。
要望	医事	7病棟	・デイルームに新聞を置いていただけませんか（朝刊だけでも）。病室のテレビだけでは、前日世の中で何が起きているか分かりません。退院した後入院中に世の中に何があったのか全くわからずとまどいます。テレビで放映されるのは政治、経済、スポーツ等の表面的な一部分だけです。新聞ですと、もっと細かくもっと多くの情報が入ります。 よろしく願います。	・全ての病棟に一律に新聞を置くことは費用の面で少し難しいのが現状でございます。 なお、本館2階図書館にて新聞が閲覧できるようになっておりますので、ご面倒とは存じますが、図書館をご利用いただけますと幸いです。
要望	栄養部	13病棟	・いつもありがとうございます。 ご飯を、魚だけでなく洋風のメニューも出してください。願います。その方が食欲もわくと思います。でも、消化のいいものをお願いします。注文多くすみません。	食事は、当センターの「栄養・食事摂取基準」に基づいて提供しています。病院の食事は治療の一環という観点から、多少の制約・制限を伴うこともございますが、毎年実施する嗜好調査を参考とし、可能な限り、患者様のニーズに応じた食事ができるよう努めてまいります。
意見	管財 薬剤	外来2	(管財) 見舞客がトイレでの荷物置き場がなくて困っていました。また、外来での荷物かけるフックが高すぎて届きません、とのことです。 (薬剤) 高齢者が数種類、時間帯も違う薬の管理は大変です。他院の入院の際、“朝”、“昼”、“晩”に区別された薬をいただき大変重宝しました。 誤飲の心配がないと思われまますので、ご一考くださいましたらありがたいのですが。	(管財) トイレ内でご不自由な思いをさせましたこととお詫びします。トイレの荷物置き場の設置と荷物をかけるフックについて今後検討いたします。まず、トイレに荷物置き場を設ける場合、医療器具を使用されている方の障害にならないことを確認する必要があります。次に、現在のフックは、扉が開いているときに扉が壁に直接当たらないようにするための金具を兼ねています。10cmくらい突き出ているので、低い位置に取り付けると利用されている方がケガをする可能性があります。このため、約1.7mの高さに取り付けています。 (薬剤) 服用されるお薬を“朝”、“昼”、“夕”と分けることは当院でもできます。ご希望があれば主治医に相談してください。ただし、外来処方の場合は当センターでは院外処方を基本としておりますので、調剤薬局に相談してください。どちらの調剤薬局でも対応してくれると思います。
意見	乳腺外科 看護部	3病棟	・手術はチームをくんでやると言われましたが、本当にチーム全体の意志疎通がうまくいっているのかとても心配。 検査結果が全て終わらないうちに病名、レベル等を告げられたり、部署部署で云う事がまちまち。(手術の立会人は身内の者と言われたり、患者本人が信頼していれば他人でも良いと言われたり) 病院全体のありかたは大丈夫？パソコン入力時に右乳房を左と間違えたり、、、 診察券に同姓同名とあるのに名前を間違えて呼ばれたりでした。	この度は複数の部署からご説明をしたため、行き違いが生じてしまったと考えられます。ご心配をおかけして大変申し訳ありませんでした。手術時の立ち会いについてはご家族を基本としておりますが患者さんの状況によりご家族以外の場合もございます。 また、お名前呼び間違えについても申し訳ございませんでした。お名前をお呼びする際に読み方を確認し、間違いのないよう努めてまいります。 今回のご意見を医師をはじめとして受付職員を含め病院全体で受け止め、患者さんへの安全な医療を提供できるようにしていきたいと思っております。(看護部:外来・病棟 事務)

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

手紙の分類	担当部名	受付場所	
礼		3病棟	・感謝の一言です。お世話になりました。ありがとうございます。学生さんにも感謝
礼	消化器内科看護部	5病棟	・お世話様でした。昨年「食道癌」を患う著名人のニュースをよく耳にしていたところでしたので、正直驚愕していました。しかし、A先生にお世話になることになり、心から安堵いたしました。適切なご指導の中にも気配りやおもいやりが大きな励みとなりました。また、A先生とご一緒のT先生のアドバイスやご担当いただいた看護師さんの接遇には心温まる想いがし、出来得るなら今しばらく入院生活を続けたいと思います。ありがとうございました。 ・A先生もお身体ご自愛されてのご活躍を心から祈念申し上げます。
礼	消化器内科 5病棟	5病棟	1 担当医O先生の朝の病室訪問には心から感謝しています。ご多忙のところ有難うございました。 2 看護師さん達の優しい言葉遣いにホッとしています。いろいろと親切にいただき有難うございました。 3 朝の清拭タオル、うれしかったです。身も心も救われました。
礼		5病棟	・大変みなさま(職員の方々)が親切でありありがとうございました。またの時もこの階でお願いします。よろしく願います。
礼		8病棟	・病院関係者の皆さんが、親切に対応して下さいだったので、不安が無く過ごせました。ありがとうございました。
礼	8病棟	8病棟	・現在私は78歳ですが今まで入院の経験があまり無く、25歳当時1度だけ虫垂炎で1週間程の経験だけであまり前のことで対照にはなりません、今回お世話様になりました。1週間大変よかったですと感謝しております。次々と看護師さんが交代していく中でお名前を覚える暇もなく、失礼しましたが皆様本当によくやって下さっておられると感謝しております。ありがとうございました。
礼	消化器外科看護	12病棟	・直腸癌を手術しました。手術直後には、無我夢中で言われたことの意味も何も理解できず、すぐに忘れて、ただぼんやりしているだけでした。そうした中で、N先生をはじめY先生、N先生の優しいお声掛けや看護師のSさんやスタッフの方々の暖かく真剣な手当てでだんだん自分を取り戻してまいりました。そして、早く回復して家に帰りたいと強く思うようになりました。皆様に大変お世話になりまして、本当に心から感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。