

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 6件）

手紙の分類	担当部名	受付方法	意見の概要	対応状況
意見		受領箱	<p>・いつも消化器内科にお世話になっています。23年4月よりかかっていますが、採血と尿をとってから診察ですが、とても待ち時間が長すぎると思う。身体の悪い方が多いのに、会計も待ち時間も長いと思います。上尾の中央病院などはカードを入れて現金をいれる機械があり、とても早く会計ができます。よく検討して待ち時間を短くしていただきたいと思います。</p>	<p>・この度は診察と会計でお待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。 会計につきましては、8月1日から会計システムの仕組みを改良し、自動的に計算できる範囲を増やし、会計処理短縮に取り組んでいるところです。なお、来年の新病院では医療費自動支払い機を3台ほど導入する予定であり、できる限り、お待ちいただく時間を短くするよう努めております。</p>
意見	栄養部 看護部	受領箱	<p>・食事指導について、段階的に摂取量だけ盛り付けた方が良いと思う。メニューが違うので、分けられると思います。無駄な処分費用がなくなります。お年寄りはずからず食べてまいります。注意点は口頭で伝えて欲しい。(STOPの稽古のことなど)</p>	<p>・病院給食という大量調理において、調理工程・人員・時間等様々な制約の中で、1/2主食・1/2副食・アレルギーによる禁止食材の代替え献立等、可能な限り患者様ひとりひとりのニーズに応じられるよう努めております。また、患者様の嗜好に合った食事でない場合もございますので、当センターの「栄養・食事摂取基準」に基づいた食事の中で、その日の体調に合わせて、量を加減して食べていただく対応とさせていただきます。(栄養部)</p> <p>・手術後食事内容や量に制限のある患者さんの場合、事前に食事を食べる上での注意事項や量についての説明をさせていただいております。提供する食事量の調整を栄養部で行うことは難しく、ご高齢の方などご自分で量の調節が出来ない方には、栄養部から届いたお食事を患者さんに合わせた量に調節してお出しすることもあります。退院後、食事量の調整等をご自分で調節することができるようにすることも必要ですので可能な患者さんには入院中に量の調節をせずにお出しています。このことについての説明が十分ではなかったことをお詫びいたします。また食事量のご希望等は看護師にお声掛けください。(看護部)</p>
要望	医事	受領箱	<p>・保険会社に提出する書類が2カ月たってもまだできていないので、早目にさせていただくようお願いいたします。</p>	<p>・書類の作成が遅れ、ご迷惑をおかけしております。 書類作成については、なるべく早目の作成を心がけていますが、検査結果等の項目があると、検査結果が出るまでは記入することができないなど、場合によっては作成に時間がかかってしまいます。大変申し訳ありませんが、何とぞご了承ください。</p>
要望	管財	受領箱	<p>・病院にとって、食堂がきれいであることは大切だと思います。食べることが生きることにつながるからです。その意味で、食堂を明るく、おいしい食事ができるようメニューも増やして欲しいです。カフェなどもきれいな風景を見てのんびりできるように設置して欲しいです。近所に食べる場所がないのでなおさらです。</p>	<p>食堂をご利用いただきありがとうございます。ご提案いただいた点は食堂担当者へ伝えました。</p> <p>カフェの設置についてのご提案もいただきました。申し訳ありませんが、現時点では、カフェを設置する予定はありませんが、新病院にはカフェなどを設置する予定でございます。</p>
礼意見	11病棟 看護部 栄養部 用度	受領箱	<p>7/3～7/5東館1113号に入院しました。 ・看護師さんの対応に感心、感謝頭がさがります。医師のフォローも立派でした。お食事も薄味でおいしいです。 ・ベッドの頭を上げるとカーブしているので苦しく、へこんだ部分にタオルケットをしいて使いました。背がまっすぐなら楽なのだと思います。</p>	<p>・ご意見ありがとうございました。また、ご不便をおかけしまして申し訳ありませんでした。 11病棟使用している電動ベッドは、頭を上げる際、頭の部分だけ先に持ち上がり全体の背もたれが上がる構造となっています。その為、枕をしたままベッドを上げますと頭のカーブがきつくなる傾向があります。ベッドの使用上の特徴を患者さんへご説明させていただくように看護師に周知してまいります。また、患者さん個々の体系に合わないなどの場合は枕やマットの使用もできますのでお声がけください。</p>

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	受付方法	意見の概要
心境		受領箱	・病気に対して不安がありますが、正常心でいられるよう過ごしたいと思います。
心境		受領箱	・どのようなところか内容がわかりませんので、不安な気持ちもありますが、何とぞよろしく願っています。
礼	3病棟	受領箱	・先生、スタッフの皆さまのおかげで快適な入院生活が遅れました。毎日安心して、1週間で過ごせて、本当に感謝しています。かゆい所に手が届く看護とはこういうことかと実感いたしました。感謝、感謝です。ありがとうございました。
礼	8病棟 看護部	受領箱	・病名の告知から入院まで、精神的に落ち込む日々が続いていましたが、入院後は主治医の先生の丁寧な病状説明、看護師の方々の優しい心遣いで、手術や病気への不安が少しずつ軽減されていきました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。 ※皆様と同じ県職員として、このような高度医療を県民の方々に提供していることに誇りを感じています。
礼	8病棟 看護部	受領箱	・看護婦さんとか先生とか、とても親切で不安なことも相談にのってくれて、安心して入院生活ができました。先生、看護婦さんありがとうございました。
礼	消化器外科 看護	受領箱	・私は今まで病気に縁が遠く、入院の経験がありませんでした。3月、年1回の人間ドックで早期の胃がんが見つかり、この度御センターにお世話になることになりました。私にとっては最初の病気が胃がんと診断され、入院前は不安が頭から離れませんでした。E先生にお会いし、検査の結果、現在の症状、治療方法等について適切で大変分かりやすい説明をいただきました。 その節、先生の診療室に入ると、先生がたって、明るくフレンドリーな笑顔で迎えていただき、また帰り際笑顔でドアのところまで見送っていただきました。その瞬間、今までの不安がすっと消えていきました。また、勇気をいただきました。先生に出会えたことに大変感謝しております。同行した妻も全く同じ気持ちでした。入院後、看護師の皆さまが全く同様に明るい笑顔でテキパキと患者に接している姿を拝見し、深い感銘を受けました。 病院内を散歩しておりますと、あちらこちらで御センターの基本理念である“唯惜命”という文字が目に入りました。病院の皆さまが、この基本理念に基づいて日々明るい笑顔で患者に接していることがよく理解できました。 御センターの基本理念が医療現場の第一線にしっかり根付いていることに改めて感銘を受けました。本日お陰さまで無事退院の日を迎えることができました。 E先生、H先生、I先生並びに看護師の皆さま、誠にありがとうございました。厚くお礼を申し上げます。笑顔の花に囲まれた12日間でした。“感謝”  追伸 病院の皆さま方の益々のご活躍を祈念申し上げます。