

お寄せいただいたご意見とその回答 (要望・意見など 11件、心境やお礼 15件)

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	看護部	外来1	<p>6月6日の件で一言                      8時前に予約番号をとって採血室に行くときカルテに記されていないの先生の確認をもらわなければ採血できないのでお待ちくださいとのこと。わかりましたではお待ちしますと。その後9:10になっても何の話もなく(40番台の採血まで進んでいるのに)声を掛けるとTELが来ないのでということで、こちらもかけているのですがの言い訳(私は暇なのでずーと見て聞いていましたがその事実は見聞きした様子はありませんでした)5分たっても反応が無いので診療受付に行き確認したらその場で〇〇様の分をさしかえ・・・という事をTELで指示。さっそく採血室にもどると今電話がありました。それは今私の前でかけてるのを見てから来たからでしょう。むっとした顔をして急いでやりますのでおかけになって待っていてくださいと言われてました。座って待っていたらいつになるかわからないから立って待ってますからすぐやると言ってやらせました。その時まで1時間30分(9:30)も待ってイライラして気分が悪くなったと言ってやりました。診療受付に持って行くと(グリーンケース)急いでくださいと言うと順番で採血結果がでないのだめですからと冷たい返事。看護師さんも先生が悪いんですから直接先生に言ってください(採血受付でも同様)とそんなものなのでしょうか?(先生に言うのが後々に・・・思うと言うのは?)待つこと15分で診察。文句を言わないと最低でも1時間～1時間30分待ちです。そんなに違うものなののでしょうか?今迄3回おとなしく待ちましたが今回は我慢できませんでした。初ではないので帰りに看護師さん確認して帰っていたのですが今回は注射があるので白血球が少ないと出来ないと分かっているのでもそのまま帰った私が悪いのでしょうか?ミスは同院の人間がフォロー出来ないのでしょうか?会計の伝票にも「至急採血予約」「デイケア予約」が転記されていてもカルテに記していないという事が有る事が私には不思議でなりません。                      どうなっているのでしょうか?帰りにグリーンケースを返す時に次回の予約確認をするときに看護師さんは採血が有るか否かカルテを見ているのになぜ言ってくれないのか?(採血受付といい、診療受付といい職務不足)生死をかけて通院しているから朝5時起きて少しでも早く行っている事を少しも理解していないようで残念です。今後このような事が無い様によりしくお願いします。</p>	<p>採血オーダーが入ってなかったため、長時間お待たせしてしまったこと、その際の看護師の対応について不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。                      診察前採血のオーダーは、必要性に合わせ医師が入力することになっております。その採血のオーダーを看護師が確認し、患者さんに検査の説明をしております。                      今回は確認が漏れお待たせしてしまいました。これまで3回あったとのこと。医師による検査オーダーの入力と看護師の確認に努めてまいります。また、看護師の対応につきましても患者さんのお気持ちに配慮した対応ができるよう指導してまいります。</p>
意見	医事	外来2	<p>会計等番号が基準で呼ぶべきだと思いますが、まだまだ氏名を呼ばれる。ここはがんセンターです。氏名を呼ばれたくないです。家の近所の知り合いに何のがんで病院に居たのか?と聞かれてまいりました。全員周知して欲しいです。くやしかったです。いばれる病氣じゃありませんのでいつ死ぬか見張られるような気がする。精神的にもきついです。</p>	<p>総合受付では、現在保険確認などの呼び出しを除いてお名前をお呼びしないようにしております。改めて徹底するよう職員に周知しました。</p>
意見	管財	外来2	<ul style="list-style-type: none"> <li>・どこもかしこも暑い</li> <li>・蒸し暑くて、検査の“ぬぎ着”がしづらい</li> <li>・汗が頭と背中と尻を流れる。</li> <li>・1枚しか着ていないのに暑くて不快</li> <li>・どこも暗くてこわいです</li> </ul>	<p>暑さと暗さで不快な思いをさせ申し訳ありません。暑さについてはできるだけ快適になるよう努めます。特に検査の際は、お近くのスタッフにご相談ください。暗さについて、全体の照明を改善することは困難です。しかし、部分的に照明を改善することができる場合もあります。特に暗い部分について、お近くのスタッフにお話をいただければ幸いです。</p>

意見	看護部	3病棟	今日(6月13日)に退院されベッドメイキングをした時に1日しか使わないのにサクなど色々取り替えさせてと、ものすごいイヤミ。ストレス解消?言いたくなる時もあると思います。病室で凄い言い方をしなくても。その方はヘルパーの資格を持っているそうです。何のためにサクだのいろいろな用具を用意しているのでしょうね。 追伸:こんなにいろいろととりかえてやったのという感じでした。4Fのスタッフしかわかりません。なので私も名前書きません。	看護職員の不用意な言葉により不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。ご意見を、看護助手、看護師全員に周知し職務中の私語を慎む事を再度指導しました。 ご意見は、今後も接遇教育に活かしていきます。
要望	看護部	外来1	大腸内視鏡検査について 6月17日と6月24日に受けます。一般者より大腸が長いようです。別の病院で1時間くらいかかりました。この病院での再検査をキャンセルしました。検査前に鎮静剤か鎮痛剤の服用をお願いしたいです。検査前に服用の説明を各々の患者へ行うことは大切な診療ケアと思います。 各種がん103 大腸がん 7頁 上から2~4行目参照願います。	外来看護師対応済み
要望	医事	外来2	新病院になったら患者の名前をフルネームで呼ばないでほしいです。番号になると良いなと思います。	総合受付では、現在保険確認などの呼び出しを除いてお名前をお呼びしないようにしております。改めて徹底するよう職員に周知しました。
要望	看護部	2病棟	この度の入院に関し、私のわがままから病室を変更させていただきもうしわけありませんでした。しかし、その原因を考えますと深夜の就寝時に同室の方の騒音に悩まされた結果によるものです。夜9時から朝6時までには就寝時間と決められてお互いに静粛に努める事になっているにも拘らず、引き出しやロッカーの開閉に係る騒音や紙包みの整理か?止めどなくガサガサ音を発するのには閉口でした。 この様な行動をたしなめる文面は「入院のご案内」等に何も記されておりませんので、入院中のマナーを別刷りの「入院する患者様へへのお願い」の中には是非明記して、周囲の方々に迷惑が掛からないよう周知徹底して欲しい。従わない場合は「特別室(個室)」に移っていただくか、治療を中止して退院してもらおう事もありえる旨を明確に表示しても良いのではと感じられました。今回の原因者は、翌日私の所へ来て「どうして病室を変えたの」と問われましたが、病因から移ってほしいと言われたのでとしか返事が出来ませんでした。	御不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。高齢・難聴のため会話の際声が大きくなったり、夜間に音を出す等があったことと思います。気付いた際には看護師や看護部長もご協力をお願いしておりました。 また病室の調整もしておりましたが、十分ではなかったことと存じます。夜間などは特に職員の巡回などの際にできるだけ早めに対応できるようにしてまいります。 入院のしおりに明記をとのご意見につきましては、今後検討してまいります。今後もより療養環境の整備に努めてまいります。 ご意見ありがとうございました。
要望	医事	3病棟	新しい病院が12月に完成しますが、出来れば病院名を変えていただけると子供にも“〇〇病院に入院している”など言えます。がんセンターは子供にもがんという病気=死んでしまうという恐怖心をあたえてしまいそうで、いまだに子どもにはがんセンターに通っていると行ってません。変更よろしく願います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。 当センターの名称は専門病院であり条例で決まっているため変更できません。御理解下さいますようお願いいたします。
要望 礼	管財	3病棟	治療に当たって頂いた先生をはじめ皆さんの気持ちのこもった対応で安心して体を任す事が出来ました。自分は若干歩くことが可能であったので毎朝散歩をしましたが、病因の周りにこれだけ緑と田んぼなどがあるので、行政と相談して指定の散歩道のようなものがあると入院者も自然の治癒力を受けることができるのではと思います。	散歩道のご提案をいただきありがとうございます。平成25年度末に開院予定の新病院は森林があります。この一部分に、テラスや歩道を設ける予定です。他の箇所には散歩道を整備することについては、今後、検討していきたいと思っております。

要望	管財	12病棟	<ul style="list-style-type: none"> <li>便座の高さを考慮して欲しいです。身長160の私が検尿(排尿)、検便(排便)のため毎回低い便座に腰を下ろすのは大変なことでした。宜しく願います。</li> <li>屋上の庭園楽しく見学させていただきました。植物に名札があると見た方も更に満足するのではないのでしょうか。</li> </ul>	便座の高さを高くするようご提案をいただきありがとうございました。現在の便座の高さは、40cm強です。これは、現在の一般的な便座の高さです。便座の高さを高くすると立ち上がりが楽になる方もいらっしゃいます。一方で、現在の高さでよいという方もいらっしゃいます。今後、検討させていただきます。植物の名札を付けるようご提案いただきありがとうございました。主な植物に名札を付けるようにいたします。
要望	管財	12病棟	各階じゃなくても自動販売があれば助かりますが、足腰の悪い年寄りにはとても不便です。	各階に自動販売機がなくご不便をおかけしています。自動販売機は、利用状況を考えて設置しています。申し訳ありませんが12病棟に自動販売機を設置する予定はありません。

### 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	
心境		7病棟	歯がグラグラしていたのでおかげで良かったです。手術後毎回手術のところを聞かれましたが、全く痛くないことはありませんがヒドクいたくなる事はありません。起きる時などに首に力が入るといくなる事があります。
礼		外来1	先日はお忙しいところ書類の件ありがとうございました。また、優しいお心遣いを頂き感謝しております。
礼		外来2	初めての手術・入院で大変不安でした。しかし、先生方の説明を聞いて手術に対して安心感が得られました。また、手術後の入院生活も大変良くて頂き感謝しております。ありがとうございました。
礼		外来2	消化器内科O先生、消化器内科の看護師さんの皆様には大変良くして頂きありがとうございました。主人も皆様に会えてよこんでいました。外来処置室のH様、K様にもよくしていただきありがとうございました。何かお礼がしたかったのですが、ダメだということでお礼の文章だけで申し訳ありません。最後をみていただいた5病棟のみな様ありがとうございました。
礼		1病棟	大変お世話になり、ありがとうございました。初めての入院・手術で不安だった第1日目から看護師の方達にいつも明るく、丁寧に接して頂け、常にポジティブにいられることが出来ました。いつでも笑顔でお仕事をされている姿に感動し助けられました。手術前に家族と先生のわかりやすいお話を聞いて十分にきちんと理解し不安なく手術を受けました。家族も同様に感じています。外来の時からもわかりやすく、納得できる説明を受けていたので家族がみな安心していました。今後も外来でお世話になります。よろしく願います。

礼		1病棟	先生方、看護師の方々大変お世話になりありがとうございました。今回は2度目の入院で痛い症状が出たので入院前から不安でした。案の定あまりいい結果にはなりませんでしたが、でも、まだ先を信じて頑張ろうと思っています。また、お世話になる時はいい結果が出る時だと信じてその時は又よろしく願います。
礼		3病棟	看護師の皆様にはとても良くしていただき、特に手術後はケアしていただき(Mさん)ありがとうございました。この病棟は看護師と患者さんが話しやすい環境を作ってくれているのでとても快適でした。同じ部屋の患者のみなさんにも恵まれ楽しく過ごす事ができました。ありがとうございました。先生方もみな感じのいい人ですね！
礼		3病棟	この度の入院・手術に関して先生、看護師さんの親切にしてください大変嬉しく思っています。本当にありがとうございました。
礼		3病棟	M先生おたずねしてたよりにしてます。出会えて光栄に思い元気になりそうです。よろしく願います。
礼		6病棟	先生をはじめ、スタッフの皆様には大変お世話様になりありがとうございました。私なんかより重い病気が沢山いるのに驚きと同時にスタッフの方々の優しい対応をベッドの上で聞きながら感謝しておりました。本当にありがとうございました。
礼		7病棟	私は基底細胞ガンと診断され6月4日に入院しました。6月5日手術です。約2時間の手術と言われ後にだいたいその時間で終了したそうです。色々不安も最初はありましたが先生方の説明、又看護師さん達の献身的な対応を見て自分にとって気が楽になりました。患者にすればがんと聞いただけで恐ろしい病気です。経営理念(唯惜命)大変重い言葉と受けとめました。本当に幸い私の場合6月12日に退院します。が皆さんの対応の仕方には大変満足しています。これからも患者の身になって色々心のささえになって頂ければ幸いと思います。本当にありがとうございました。
礼		8病棟	前立腺全摘出という思いもよらない手術でしたが、スタッフの皆さんの親切、丁寧な説明やご指導により安心して入院生活を送ることができました。特に看護師の皆さんには泌尿器という煩わしいことの多い仕事にもかかわらず、24時間笑顔で常に適格に対応していただきました。お陰様で気持ち良く退院する事ができます。本当にありがとうございました。
礼		11病棟	入院当日、担当して下さった看護師さんが楽しくて親切で緊張している私の心をなごませてくださって、とても感謝しています。毎日お会い出来たらいつの間にか病気も治ってしまうのではないかと思います。お名前をちゃんと確認しておらず申し訳ありませんが、手術で入院する際もまた担当していただければいいなと願います。大変お世話になりありがとうございました。

礼		11病棟	手術は先生方を信用してましたので決意しました。その不安よりも日常生活のリズムの急変が一番悩みました。不安と立ちの毎日でした。(初日～二、三日)でもそれは看護師さん。一連の心温まる行動・言動によって大変救われました。お陰様で思い出に残る入院生活でした。退院ですが入院時とすっかり同じ体調です。大変お世話になりました。
礼		11病棟	感謝！感謝！手術前からの丁寧な説明と準備。入院・手術術後と一連のあつという間の11日間。胸部外科の先生方のがっしりと尊敬と信頼のおけるチームワーク。看護師の方々の人間的な優しい接し方と見守り方。そしてごをとっても衛生的で手抜きのない清掃と気持ちの良い態度に家族共々関心のしきりでした。食事も手術後から回復期にける考えた献立と食欲を起こさせる工夫。お陰様で予定通り退院できる事を感謝を持って記させていただきました。本当にありがとうございました。