

お寄せいただいたご意見とその回答 （要望・意見など 12件、心境やお礼 8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	看護部	外来1	診察処理後のカルテ処理に時間がかかり過ぎ。応援体制を考え、出来るだけ短時間に処理され、患者さんの待ち時間を短くして欲しい。	お待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。診察後のグリーンケースの返却時間は、診察の内容や検査予約の有無等により若干の違いがありますが、できるだけ短時間で患者さんにお戻しできるよう、心掛けてまいります。
要望	看護部	外来1	母が乳がんのため1年半ほど前からかかっています。ずっとホルモン剤が効いて安心していましたが、今日Drより手術をすすめられました。まだ手術の決心も日程もつかないうちに、20番のナースに手術を考えなさいと何度も強い口調で言われました。患者は急に手術の話をして混乱しているのです。あのような場所、受付でグリーンケースを渡しながら大きい声で言わなくてもいいのと思いました。患者も自分の受ける治療について考えてはいけないのですか。今まで40の時はこんなことはありませんでした。	この度はご不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。医師の治療方針に沿い早期に手術をされた方がよいと考え強く勧めてしまったとのことでした。手術の決心もされていないことへの配慮に欠けていた対応でした。今後は、場所や患者さん・ご家族の状況にも配慮し対応したいと考えております。また、病状や治療方針についての不安等には真摯に対応させていただきたいと思います。
要望	看護部	3病棟	人にはさまざまな性格の人がいますが、わかりやすく丁寧な人とつっけんどんな対応の人に心が傷つきました。「私さっき言いましたよね」ととがめられたり、何度も同じことを聞きに来たり、同意書がないと騒いでおいて、こちらのミスのようにとがめておいて「ありました」とすまして言う。謝るべきでしょうと言いたい。病気で入院している人に対してあたたか味が足りない人が多い。手術の日の説明に来た主任さん(たしかSさんと云ったと思いますが)病人の私達に対するやさしさにあふれていて、わかりやすく丁寧で、人によってこんなに対応に差があるんだと感じました。	看護師の言葉使いや態度により不安で不快な思いにさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見を看護師全員で共有しました。専門職である看護師に、相応しい接遇を身につけた職員を育てていくように教育していきます。
要望	看護部	5病棟	どこの総合病院でも入院した時は常備薬及び当病院の指示薬を薬手帳と共に一括ナース室に預け、担当ナース管理の下に朝、昼、夜指定の薬が患者に配られる方式が一般的であり、当病院の方法に疑問あり。	ご意見ありがとうございます。新しく処方された薬やご本人による薬の管理が難しい場合には、看護師が食事毎にお薬を配っております。今回は、入院前にご自身で管理できていたと判断し、入院後もセルフケアを目的としてご本人に管理していただきました。ただし、治療に伴う体調不良により管理することが困難な場合は看護師が配るように変更しています。説明が不足していたこと申し訳ありませんでした。

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
意見	栄養部	6病棟	朝食について。 パンに副食として鮭の塩焼、肉じゃが、ミスマッチングの感がします。朝食のパンにはあまり見ない献立ですね。(食べる気にならない)	食事内容の変更については、“安全に”、“確実に”皆さんのお手元へお食事を届けるため、「栄養管理実施マニュアル」に基づき、可能な限り対応させていただいています。常食等の場合、主食の種類と量、おかずの量については、お選びいただけますが、「めん」及び「パン」対応の献立は用意しておりません。お体の状態によっては、ご希望どおりお選びいただけない場合もございます。ご了承ください。
要望	医事	外来1	診断書の申請。今日は保険会社の書類を持って来ていませんでした。 窓口受付とのことですが、レターパック350(350円)ですと、一応書留扱いですので、普通郵便ではありませんので、レターパック350の郵送を受付けていただければと思います。	診断書の受け渡しは原則窓口とさせていただいております。患者さんの御事情によっては郵送も承っておりますが普通郵便のみとさせていただいております。レターパック350での郵送をご希望でしたらレターパック350をご用意していただき、窓口に提出していただければ対応させていただきます。
要望	看護部	外来2	今まで何度も見かけて気になっていた事ですが…。 「お子様の面会に対する注意」が行き届いていない様に思えます。特に年配の方が孫を連れてあちこち歩きまわっています。(本館内も) 正面玄関や東館受付を通過する際、「声かけ注意」を徹底させていただきたくお願いします。	お子様の面会に関しては、入口の表示と、入院される方にはあらためてお伝えしていますが、ご指摘の通り徹底できていないと認識しています。今後は様々な場面でご理解いただけるよう取り組んでまいりたいと考えております。ご指摘いただきありがとうございます。
要望	看護部	1病棟	人生で初めての告知であったが、手術は無事に終わり、病棟の看護師さん達も明るく快適に過ごすことが出来ました。同病室の患者様達とも明るく、毎日笑い声が絶えない入院生活を送る事ができました。 ただ1つ病棟の責任者の方がわからなかったこと、後で教えて貰いましたが、特に所長さんからの挨拶はなく、病棟をラウンドしていても、他の患者様に声をかける姿があまりなかったのが残念です。 入院されている患者様の多くは、前向きに事をとらえて明るく頑張っていると思います。スタッフから笑顔で明るく対応して頂ければと思います。	ご意見ありがとうございました。 病棟師長は朝の回診時と午後に病室に伺うよう心掛けておりますが、不十分なことがあり申し訳ありませんでした。できる限り患者さんと直接お話しするようにしてまいります。また、今後もスタッフ共々笑顔での対応を心がけてまいりますのでよろしくお願い致します。
要望 礼	医事 看護部	2病棟	・当に博愛と奉仕の精神の先生方、特に日夜の看護師さん方のお姿に感動しました。 ・いつも廊下等がピカピカにそして整理され、トイレが臭いの無いにおどろき、心地良く使用出来ました。 ・お食事は、味がしっかり付いていておいしいと思いました。 ・組織の流れの中での入院待ちが(約2ヶ月)精神的肉体的に苦痛でした。より一層の公正さ公平さを願っています。大変良くして頂き感謝申し上げます。	この度はご不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。入院の決定については、入院病棟のベッドの空き状況と、申込んでいただいている患者さんの治療の時期や状態に応じ決定させていただいております。ご了承ください。

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	3病棟	同じ病棟に男女が一緒にの事に抵抗を感じます。男女を分ける事はむずかしいのでしょうか？	病棟を男女別にすることはできません。ご了承ください。
要望	看護部 管財担当	5病棟	・デイ・ケアでの点滴時に、同日入っていた放射線治療へ点滴しながら行く事を断られました。デイ・ケア側の配慮は理解できるつもりですが、患者としては生きている時間を少しでも納得した活動に、例えば1時間でも使いたいという焦りがあります。何とか許可してもらえないでしょうか。 ・タオルケットの丈が身長と同じくらいしかなくて、発熱前など足がはみ出るのが大変苦痛でした。新病院にはこれから大きな体格の人が増える事を考慮して下さるよう、用度課(?)の方々にお願いします。	ご意見ありがとうございました。点滴治療中の患者さんの安全を第一に考え、現在は、デイケアセンター内で点滴治療を受けていただくことを優先させていただいております。放射線治療と重なった時には出来る限り調整してまいります。また、医師とも調整をはかり計画的に実施できるようにしたいと思います。 配慮が不足しており申し訳ありませんでした。寝具の検討はもちろんですが、準備できるまでは患者さんの状態に応じ適切に対応してまいります。
要望 礼	管財	12病棟	・M先生を中心に大勢の方に手術の前と後に病室に来て頂き力がわきました。 ・師長さん中心に私の事良く見て頂きました。 ・食事を運んで来る人も親切でした。 ・病室もきれいで気持が良かった。 ・シャワーの水がもっと出たければと少し感じました。・・・わがままでしょうかね。おかげ様で早く退院できました。ありがとうございました。	シャワーの水が十分に出ないためご不便をおかけしました。12病棟のシャワーの水量はすでに調整しました。水量についてお困りの際はお近くのスタッフにご相談ください。速やかに対応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

手紙の 分類	担当部名	受付 場所	
礼		外来1	この度、主治医N先生より「治療の卒業」とのお言葉を頂き「命」を救って頂き、感謝の気持で一杯です。思えば助けを求め当センターに来院しましたが、2004年5月でしたから丸9年、その間諸先生、看護師さん、どんなにかお「力」を頂いたことか、どの検査を受ける時も不安で一杯の患者の心を解きほぐ言葉添えを頂き、助けられました。そんな中で、今でも忘れられない消化器外科のY先生の「自分の家族のひとりとして手術にのぞみます」との言葉です。又、現在在院していませんが、消化器内科の(主治医)F先生の患者の立場に立っての丁寧な診察、そうした諸先生の中で治療を受けましたことに深く深く感謝申し上げます。
礼		外来1	大変御世話になり、ありがとうございました。 皆様の親切で明るい笑顔のおかげにより、悩みもどんどん小さくなりましたが、ガンもこの調子で小さくなればいいなあと思います。また、他の入院患者さんとふれあえて、とても楽しかったです。 これから希望を持って治療を受けて行きます。どうぞこれからもよろしくお願いします。
礼		1病棟	私、63才で初めて大病になり、まさか自分ががんになっているとは思いませんでした。常に人事の様に考えておりましたが、これが現実でしたので大変ショックで落ち込みました。 6月17日に春日部中央総合病院の紹介状を持って、埼玉県立がんセンターの門をくぐりました。受付に行き、手続きをおえてT先生の間診を受け、19日から21日までの3日間の検査を受けました。 たしか24日だと思いますが、家内から携帯に電話が入り、がんセンターのN先生から電話が有りまして、25日に説明をしたい事がありますので来て下さいとの事でした。N先生がわざわざ電話を掛けてくれまして私の体の事まで心配してくれまして本当に感謝を致しました。 そしてN先生との初対面で、私の想像していたよりだいぶ違ってまして、口のまわりが黒い髭だらけで、でもメガネをかけた優しい顔と笑顔で私を迎えてくれまして丁寧に説明してくれました。 よって27日に入院する事になりまして事務員さんの説明を受け、病室に入るとすぐに看護師さんが来まして担当の〇〇です、よろしくお願いしますと、心くばりのあいさつをされてなんと優しい笑顔の看護師さんなんだろうと思いました。 7月2日は、Y先生、N先生の手術の説明が有り、家内、姉夫妻、子供夫妻、私と約1時間の説明を受けまして、Y先生の非常に丁寧に解りやすい説明で、がんセンターで手術を受ける事が出来て良かったねと家族から言われました。 そして4日の手術前日は、七夕コンサート聞きに行きました。 T院長先生のあいさつー患者さん達に対する気くばりと心くばり、又、看護師さん達の目くばり、歌を皆さんと一緒に歌っていたら明日の事を思うと、涙があふれてとまらなかったです。 本当に素晴らしいコンサート有難う御座いました。 いよいよ5日手術の日、看護師さんが大丈夫頑張ってきて言われホッと安心。そして手術が終了しましたよと名前を呼ばれ看護師さんにおこされ、午後7時ですよといわれICUに移りましたが、唇が渇いているのと激痛とのたたかいです。6日からは激痛と歩行訓練のリハビリはきつかったです。 でも日に日に良くなっているのが自分でも解り、リハビリを頑張った結果チューブも取れてついに先生から19日に退院の許可が出来まして非常に嬉しかったです。 又看護師さんの、朝、夕方交代の時の笑顔での挨拶が非常に印象に残りました。 入院生活23日間、Y先生、N先生、看護師さん等、沢山の人たちに支えられて無事に退院することが出来まして本当にお世話になり有難う御座いました。感謝、感謝の気持ちでいっぱいです。頑張ります。

手紙の 分類	担当部名	受付 場所	
礼		3病棟	主治医のM先生には自分の思いを話し心良く聞いて頂き納得した上で安心して手術をして頂けました。傷口も小さく嬉しく思っています。 看護師さんはじめスタッフの方々はやさしく接して下さいつらい時も乗り越える事ができました。御食事とても美味しく頂きましたが、女子には御飯は半量位で良いと思いました。大変御世話になりました。
礼		3病棟	担当医師の提案に大変感謝しています。病院スタッフの皆様の笑顔に心が軽くすくわれました。大変お世話になりありがとうございました。
礼		7病棟	看護師さんの細やかな配慮、頭が下がりました。とっても若いお母さん達に甘えてしまいました。 特に手術後の夜。しんどかった時に何度も見に来ていただき、手間をかけさせてしまいましたが、感謝の思いです。朝を迎えられた時とっても嬉しく安心しました。患者となった時、どんなに有り難いか知れません。大変お世話になりました。 皆様お体を大切に頑張ってください。
礼		12病棟	私自身気が沈んでいる上、病院の方々に病人かと他人扱いされる所と感じていました。(診療所によっては医師が上で患者は下＝差別) ところが貴がんセンターに入院してビックリしました。患者と一緒に心配ごと、人間の感情をやわらげること等に気をお使いになっていることに驚きました。 これひとえにがんセンターの基本理念即ち人間の命を大切にする心のがんセンターの職員及関係者(掃除する人含む)が心を一つにしているためかと思いました。 手術時は患者全くの独りきりになり、一番淋しい時です。ところが患者の脇にいて、痛いですかとか患者に時々声をかけてくれる。これは緊張をほぐし、患者独りではなくみんなです手術成功に努力しているのだと心強く感じました。 以上、私の感想です。本当にありがとうございました。
礼		13病棟	入院してまずおどろいたのは、職員の教育というか礼儀正しさににじみでる親切心でした。それも全員そろっていました。 おかげさまで気持ちの良い日々をすごさせて頂いています。