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
意見	医事 看護部	外来1	<p>本日は8:51に受付をすまし、順番は2番でした。でもN先生がいらっしゃらないという事でK先生が、自分の患者と両方を診ていたせいか、実際に診察をしていただいたのは、10時頃でした。なぜこんなに待たされるのか、こちらから理由を聞かないと説明がないのはおかしくないですか？</p> <p>最初に受付をした時点で言うべきではないですか？新しい病院の説明をしていましたが、そんな時間があるなら待っている人のことを考えて時間を作ってください。</p>	<p>今回の乳腺腫瘍内科N医師の突然の休診につきまして、大変ご迷惑をおかけし申し訳ありません。待ち時間は掲示していましたが、代行診療となる場合の説明が不足していました。今後は掲示と丁寧な説明を心掛けて行く所存です。</p>
意見	医事	外来2	<p>先月21日(10月21日)手術をし病理検査中です。1か月近く経過しますが未だ結果が出ません。他の病院では2週間位で結果がわかります。遅すぎです。もっと早く結果を出してください。</p>	<p>病理の検査結果が遅れ、不安な気持ちにさせてしまい申し訳ありません。検査結果については、なるべく早めに出すよう心がけていますが、検査内容によって検査結果が出るまでに時間がかかってしまう場合がございます。ご了承ください。</p>
意見	看護部	外来2	<p>先生が退職され、腸の手術もしたので薬をいただいておりました。替わられて初めて薬は、その時使用があったら申し込まれてもらうといわれましたが「そんなことは知りません。」会計の時薬の処方せんがなく問い合わせたら言われて、では、診察の時申し送りしていると思いますので、薬はどうしますか言ってほしかったです。婦人科受付で腸関係の人たちは自分が使用分だけ頂いているとき言われましたが、初めてその様なことを聞き他の科のことは分かりませんなんて不親切というか、思いやりがないと。気分を害して帰りました。</p>	<p>主治医が変わられ不安をかかえての診察時に、十分配慮する事ができず申し訳ありませんでした。必要な処方などできるだけ看護師から、お声がけさせていただきます。</p>
意見	看護部	8病棟	<p>11月5日入院しました。病室に入ると携帯電話で平気で話をしていました。指定された場所でするルールが守られていないと思います。メールの音もうるさいです。もう少し周りの方に気を使ってほしいと思います。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。携帯電話の通話エリアとエリア外での通話禁止、マナーモードの使用については、入院時に全ての患者さんに御説明しております。今後も全ての患者・家族の皆様にご理解とご協力を求めていきたいと思っております。ご意見ありがとうございました。</p>
要望	①栄養部 ②管財担当	外来1	<p>入院でお世話になりました。</p> <p>①食事の件で要望です。味付がとても濃くて困りました。また、添加物の入っているものを使用しており、予算の都合もあるとは思いますが、体に負担のないものを使用してください。がん治療後のレシピ本が図書館にありました。ぜひ、味付のこと、ヨーグルトやドレッシング等の添加物のチェックをお願いします。</p> <p>②売店で販売するパンは安心できるものがありうれしかったです。ヨーグルト・プリン等クッキー等も無添加のものを入れてください。宜しくをお願いします。</p>	<p>①食事は、当センターの「栄養・食事摂取管理基準」に基づいて提供しています。1日あたり塩分10gを基本に献立をたてていますが、治療上必要な方には、塩分調整した献立を提供しています。また、病院給食という大量調理において、衛生管理・調理工程・人員・予算等、様々な制約から、全てにお応えすることはできませんが、可能な限り、安全で美味しい食事が提供できるよう努めてまいります。</p> <p>②新病院の売店(ファミリーマート)で取り扱う商品についても合成着色料、保存料、甘味料などを使用しない食品を販売する予定であると確認しています。</p>
要望	栄養部	外来1	<p>入院中の病院食について 主菜・副菜のバランスが悪く汁ものがない日もあり、栄養面での不安がとても大きかったです。見た目の彩も全食材が「白」の時には悲しくなりました。 栄養士さんにもう少し工夫してほしいです。</p>	<p>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等を参考とし、可能な限り、患者様のニーズに応じた食事づくりに努めてまいります。</p>

手紙の分類	担当部名	受付場所	意見の概要	対応状況
要望	管財	外来2	<p>新病棟がopenしますね。この機に……。冬でも自販機や売店に麦茶を置いてください。できたら常温のものを買いたくしてほしいです。ノンカフェインでもおいしいお茶が飲みたくなります。入院中は夜眠れないと困る上に、緑茶やウーロン茶はカフェインが胃にきて辛いです。通院の場合はCTなどで造影剤を注射された後に、「早く体外に出すためにたくさんの水分を摂ってください」と言われますが、上と同じような理由で、麦茶が最適です。常温でない「冷たい」ものは、お腹がゴロゴロして困ります。「水」では味気がない。「十六茶」より麦茶の方が美味しいです。もちろん大手の麦茶なら冬でも入手できます</p>	<p>売店(ファミリーマート)で麦茶を販売します。常温のお茶・水などを販売することも検討しています。1階と4階の自販機コーナーでは麦茶の取扱を検討します。※こういった意見があることを伝えることは契約上問題はないが、実際に取り扱うかどうかはテナントの判断となる。また、カフェは全国全店舗統一された商品を取り扱っているため、ほかの商品を扱うことは難しいと思われる。</p>
要望	管財	外来2	<p>売店で「カフェインレス」のコーヒーを置いてください。普通のインスタントコーヒーだと、睡眠に影響する上に胃に負担がかかります。入院中に売店をのぞいたら普通の(カフェインのある)タイプのインスタントコーヒーの小瓶がありましたが、眠れなくなると困るので買いませんでした。最近スティックタイプのもも出ているので、小瓶よりいいと思いますが……。加糖のものは食事に影響して良くないと思います。</p>	<p>売店(ファミリーマート)で「カフェインレス」のコーヒーを1アイテム用意する予定です。</p>
要望	総務・職員	外来2	<p>いつもお世話になっております。最近気になることが1つあり、お願いさせていただきます。院内に貼ってある肺がん予防の啓発ポスターだと思うのですが、院内に死神のポスターはいかがなものかと見るたびに感じます。特に入院中は心細さも入り目を伏せて通っています。夢に見たことも1度あります。ぜひ、気持ちが明るくなる掲示物にしていただければ幸いです。宜しくお願いします。</p>	<p>この度は不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。院内に掲示するポスターは患者さんにとって有益な情報を掲示することとしてます。今後、掲示するポスターについてはより患者さんの気持ちに寄りそって検討してまいります。</p>
要望	管財	外来2	<p>こちらのセンターに通い始め数か月になりますが、センターの方には大変お世話になり病気に、治療に前向きに取り組んでおります。私は女性ですが治療で髪が抜けました。その時こちらの理容室の方にいろいろ相談を聞いていただき髪の毛のない頭も抜けきれない髪の毛を見てもらいアドバイスもしてもらいカットもしていただきました。治療をするうえで知り合った方にも髪が抜けてからの相談はがんセンターの理容室の方が良くご存知なので安心してうかがってみたらどうか？と聞いていたのでとても抜けた頭を見せるのは恥ずかしかったのですが、温かく迎えていただき大変助かりました。新しいセンターになると理容室が変わってしまいましたまた他の方に抜けた頭を見せなければならない。女性には精神的負担になります。このようになってしまった頭や髪の毛の姿を見せるのはできれば親しく見ていただいて、今までこちらの病院でたくさんの患者さんの様子やひとりひとりに対応されてきた理容室の方でしたら、また不安やカットの相談にも気持ちを楽にうかがうことができると思います。新しく立派な病院になりましたも今までたくさんの患者さんの悩みを知ってらっしゃる姿を見つめ続けてこられた方がいらっやるとこのような姿になってしまった私のような患者も安心して安心してまた頭も見てもらえらると思います。どうか今の理容室の方を数日でも常勤していただけるようお願い致します。どうか宜しくお願い致します。</p>	<p>新病院の美容室を運営するスヴェンソンは全国各地の病院内で理美容・ウィッグサービスを行っています。頭皮ケアの知識を持った従業員が、ヘアカットや頭皮ケア、ウィッグに関するサービスを提供いたしますのでご安心して美容室をご利用いただけます。</p>

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	2病棟	大変お世話になり退室することになりました。病棟関係の皆様の仕事ぶりに大変さを知りその後活躍に敬意を表します。 ただ一つぜひやめていただきたいことがあります。忙しい為と思いますが廊下を走ることで、事故が起きてからでは間に合いません。ありがとうございました。	ご意見ありがとうございます。廊下を走る行為は危険であるだけでなく、患者さんに不安をいだかせることにもつながります。十分注意していきます。
要望	管財	13病棟	水槽がとてもきれいで、心配ことなどがありましたけども、とても安らぎました。私ども外来客などには癒されました。これを新館にも持って行っていつまでも続けてください。	これまでと同様に、新病院緩和ケア病棟に観賞用水槽を設置する予定です。現在、設置場所や電源を検討中です。

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2	ドクターやナースの方々、皆さんとても感じが良く、お忙しい中細かく説明もして頂き、大変感謝しています。不安の多い入院&手術ですが、一つ一つわかりやすく説明して頂いたことで、本人も不安が小さくなった様に思います。 ありがとうございました。(T先生、ナースIさん、ありがとうございました。)	
礼		2病棟	皆さん親切です(看護師さん、事務の方、お掃除の方)。あれをしてはいけないなど細かなこともなく、10日間快適でした。食事とてもおいしかったです。色々選べるのがとてもよかったです。ありがとうございました。またお世話になる時には、よろしく願います。	
礼		3病棟	11/10に誕生祝いしてもらって、ありがとうございます。たいへんお世話になりました。	
礼		3病棟	看護師さんのやさしさに励まされました。ありがとう。 食器にも癒しを感じました。	
礼		3病棟	この度、入院の際には大変お世話になりまして、有難うございました。先生方始め看護師さん達に笑顔で優しく親切に見守って頂き、お陰様で術後の痛みもなく、順調に回復致しまして、無事退院する事が出来ます事、心から感謝致しております。 これから寒くなりますので、日夜勤務の皆様方の健康をお祈り致します。有難うございました。	
礼		5病棟	4日間の入院生活でしたが、大変御世話になり、有難う御座いました。 今回は抗がん剤投薬に関する種々説明をいただきましたが、患者の気持を配慮された言葉使い等、大変分かり易く安心して理解させていただきました。又、担当看護師さんの昼夜交代に際しても十分な引継ぎ情報伝達がなされており、分かっている事柄も復唱していただき、気持ちの良い入院生活をさせていただきました。	

手紙の分類	担当部名	受付場所	
礼		5病棟	<p>今回の治療入院に際し、吉井医師を紹介いただき、心からハッピーだったと喜んでおります。医療チームの皆様には治療は基より、毎朝晩の巡回でのケアには頭が下がるのと共に、そのハードワークには他人事ながら気になります。皆様ご自愛の上、益々の御活躍も願っております。</p> <p>私は緊張感を持って物事に集中している姿が最も美しいと信じています。5病棟のスタッフの方々。ユニホームも皆身体にフィットし、美しい動作、姿勢で魅力的です。また患者さんにそれぞれ個性ある気配り、会話で接しているのは素晴らしい事です。食事、施設も満足でした。</p> <p>お陰様で無事退院出来ます。皆様ありがとうございました。</p> <p>蛇足：ナースの皆様、皆さんの一番美しく、魅力的に輝く舞台の観衆に若者がほとんど居ないのが残念でなりません。</p>
礼		8病棟	<p>がんと言われて不安な思いで初めてこのセンターに来たのが10/1です。思いがけず早く入院、手術がが決まり、あっという間でした。</p> <p>つらかったのは、手術の翌日、痛みと吐き気で寝ていたら、「歩きなさい」とK先生に言われ、ようやく歩きました。あの時はK先生が鬼の様にみえました。でもおかげで退院をむかえる事ができました。</p> <p>K先生、Y先生、その他の先生方、そして看護師の方々、本当にありがとうございました。</p>