

病院長への手紙に対する回答(R2.12.24回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
8692	案内を丁寧にお願ひしたい。 診療科の受付後、診察室の前で1時間ぐらい待った。 受付が受付をしてくださいと呼びに来たが、チャイムが鳴ったら受付とのことだった。だったら、診察室の前ではなく、この受付近辺で待ってくださいと案内すべきだと思う。	貴重なご意見ありがとうございます。 より分かり易い案内を検討し、職員の待遇向上に努めます。 お困りごとがありましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。
8693	「4.計算受付」カウンターの前面に、荷物の棚を設置したらどうか。精算機の前にはある。 保険証などがばんの中を探すときに便利かも。	貴重なご意見ありがとうございます。 患者さんやご家族が、より使い易いカウンターを検討していきます。 お困り事がありましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。
8694	B中央西階段前で、MRIはどこですか、という質問をよく受ける。 確かに廊下には、放射線診断という表示しかなく、医療者でないと分かりにくいと思う。中に入りはじめて遠くにMRIの表示が見える。表示が不足しているように思う。	貴重なご意見ありがとうございます。 患者さんやご家族などすべての来院者に分かり易くなるよう、B中央階段の廊下に案内図等の掲出を検討します。
8695	手術中、待っている時間が長いので、テレビでもあるとちょっと間が持てるかなと思う。	貴重なご意見ありがとうございます。 各病棟のデイルームは、落ち着いた環境を提供できる共用スペースとして、テレビを設置しておりません。 頂いたご意見を含め、より良い療養環境について検討していきます。
8696	わがもののように電磁波、熱線波が全建物内に横行している。 天狗になった。うぬぼれている。いくら自民党と組んだからといってあまりにも非常識だ。 入院中24時間、電磁波、熱線にやられっぱなし。	ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 最善の医療を提供するため、院内には様々な医療機器が稼働していますが、患者さんの安全を最優先としています。 お気付きの点がありましたら、お近くのスタッフまでお声掛けください。
8697	癌手術後、数年間異常なかったが、今春他病院を受診し、春先の検査結果との比較のためがんセンターを紹介されたが、主治医から一度は断られた。何とか診察、検査してもらった結果、電話で一言がんの再発と言われ愕然とした。 その後の診察でも、それ以上の説明はなく、質問にも最低限の答えしか貰えず、自分の病気を理解できなかった。 緩和ケア科への転科や、訪問ケアといった重要なことも事実と異なる説明をされた。 セカンドオピニオンを受けた他院では、非常に親身に相談出来たが、がんセンターは「日本一やさしい病院を目指す」と聞いていたが、今回は残念ながらそう感じられない。 私のように悲しい思いをする患者さんを2度と出してほしくない。患者家族の意見を受入れて、よりよい医療センターになってほしい。	この度は、がん治療に際し、ご期待の応えることが出来ず、誠に申し訳ありませんでした。 また、治療に際して、不快な思いや、不安なお気持ちにさせてしまったことを、お詫びいたします。 いただいたご意見は、院内で共有するとともに、診療科科長、担当医師に伝え、患者さんやご家族の気持ちに寄り添った診療を行うよう指導しました。 病院の基本方針に掲げる「日本一患者と家族にやさしい病院」に恥じぬよう、全職員が初心に帰り取組んでいきます。
8698	トイレのペーパータオルのストックの量を減らしてほしい。 ストックを入れすぎているせいか、取るときにちぎれてうまく取れず、ちぎれた紙が床に落ちたり、ちぎれるため何枚も取る必要がある。ちぎれた紙を掃除するためさらにペーパーを取る。 結果、ペーパーを大量に、本来不必要な分まで使うことになる。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘のとおり、ペーパータオルのストック直後は取りづらい時があります。 各トイレの使用頻度を踏まえ、適切なストック量を検討していきます。
8699	グリーンケースのポケットから診療券が落ちやすい。 改善をお願いしたい。例えば首につるすなど。	貴重なご意見ありがとうございます。 診療券等が落ちにくくなるよう、グリーンケースの改善を検討していました。新しい物に3月頃更新を予定しています。 ご不便をお掛けしますが、今しばらくお待ちください。

病院長への手紙に対する回答(R2.12.24回収分)

番号	手紙の主旨	対応状況
8700	<p>コロナ禍で感染防止のためと認識しているが、入院するまでの検査や口腔ケアが多いことに驚いた。また、入院、手術の日が決まっておらず、病院からの連絡待ちはどうにかならないものか。早くから仕事を休み連絡を待っていたが、入院日程が決まらに事には、精神的な不安が募るばかり。せめて入院前の外来診察の日には決定してほしい。</p>	<p>適切ながん治療を提供するため、各種の検査や合併症を防ぐため口腔ケアは非常に重要ですので、ご理解をお願いします。また、手術日程が決まらずご不安な気持ちにさせてしまい申し訳ありません。診療科により事情は異なりますが、病院全体で少しでも待機日数が短くなるよう努めています。ご不安なことがありましたら、医師、看護師又は地域連携・相談支援センターにご相談ください。</p>
8701	<p>夜間担当の1人の方はとても寄り添ってくれたが、もう1人の方は、病室に入るときも一言も発せず、患者にも家族にも声をかけず、黙って病室を出入りしていた。こちらとしては、とても不愉快な態度だった。業務だけに徹してほしい。他の先生、看護師の方にはとてもよくしてもらった。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者・家族に寄り添う看護をしていけるよう指導してまいります。お気づきの点がございましたらいつでもスタッフにお声がけ下さい。</p>
8702	<p>警備員の1人の方の対応が悪すぎて驚いた。車いすの片付け等も手伝ってくれず、「自分で片付けて」と言われ、すごく嫌な気持ちになった。他の警備員の方はすごく親切で良いが、その人だけ対応が悪い。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。ご意見は警備会社に伝え、警備員の指導と接遇向上を依頼します。お気づきの点がありましたら、お近くのスタッフにお声掛けください。</p>
8703	<p>主治医が上からの態度で患者に接しているの、腹が立つ。サポーターでついている先生はとても良いが…。新しい薬が処方されるため、色々質問したら「何が心配なのか」と聞いてきた。そんな態度はあるのか。不安だから聞いてはダメなのか。「私の言っていることに口を挟むな、文句ありますか」と言われているよう。薬を多く処方してもこちらが気付いたからよかったものの謝罪もなし。気を付けてほしい。</p>	<p>この度は、医師の言動により不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。医師を始め全ての職員に対し、患者さんの気持ちに寄り添った丁寧な接遇に努めるよう、様々な機会を通して伝えてまいります。頂いたご意見は、医師にも伝え指導してまいります。今後とも、お気づきの点がありましたら、医師、看護師または、地域連携・相談支援センターまでご相談ください。</p>
8704	<p>室内のテーブル拭きがいい加減で、不安になる。感染症予防の意識が低い。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。感染症予防対策に関しましては指導を徹底してまいります。お気づきの点がございましたらいつでもスタッフにお声がけ下さい。</p>
8705	<p>看護師、助手、清掃、食事を持ってくる方のほとんどの人が、カーテンを完全に閉めてくれない。こちらはきちんと閉めているのだから部屋から退出するときはカーテンをきちんと完全に閉めてもらいたい。また起きて自分で閉めるのが本当にめんどくさい。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。カーテンに関しまして、きちんと閉めるよう周知を徹底してまいります。お気づきの点がございましたらいつでもスタッフにお声がけ下さい。</p>
8706	看護師へのお礼	
8707	医師へのお礼	
8708	関係者へのお礼	
8709	薬剤師へのお礼	
8710	関係者へのお礼	
8711	関係者へのお礼	
8712	関係者へのお礼	
8713	<p>1月ぶりに1階の花壇を見た。本当に心が癒される。手入れもよく、明るい花がいっぱい。</p>	