

【平成31年4月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>化学療法室の隣に休憩室ができ、治療の前後に仮眠などができて助かっております。満席の休憩室を利用しましたが、ほとんどの方が眠っている中、70歳位の女性が大声で携帯で通話していました。私は近くの席でウトウトしていましたが、何度も起こされ、周りを見渡すと他の人も起こされて不満げな様子でした。是非、貼り紙などで休憩室の使用ルールをはっきり示して頂きたいと思いました。</p>	<p>休憩室のご利用にあたり、患者さま同士、マナー向上に努めていただくような文言を表示することにいたしました。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>HCUで男性看護師がいて有無を言わず、胸をはだけさせられました。私には男性看護師がいるとは思ってなく大変嫌でした。今時、内科でも胸をはだけて心音を聞くとかお腹の音を聞くとかなのに凄くショックで泣いてしまいました。異性の看護師に世話されてもいいかどうか聞くべきです。特に患者がまだ若ければ、1回目は手術直後でもうろうとする時で、何も言えずもう来ないだろうと思ってたら病室に戻る前も来て断りたかったのに言えなかった。今でも悲しいし泣けてきます。</p>	<p>男性看護師による身体的なケアを希望されていなかったにもかかわらず、その思いを十分くみ取れず、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を真摯に受け止め、男性看護師のケアに対する患者さまのご希望や配慮について、部署内で共有しました。今後も、患者さまが安心して療養していただけるような看護の提供に努めてまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
<p>デイルームの湯沸しポット使用后、コンセントを抜くのは良いけれど、差込口が水にかかっているのが危ないと思います。改善必要では？</p>	<p>入院中にデイルームの整備が行き届かずご不自由をおかけしました。デイルームの流しは午前・午後に担当者が清掃し、水回りを拭いておりますが、湯沸しポットのコンセントが水に触れていたため危険とのご意見をいただきありがとうございました。湯沸しポットのコンセントが水に触れることのないよう、コンセントプロテクトカバーを設置いたしました。</p>

<p>膵臓の手術をした後、10時、15時のおやつが殆どゼリーですが、変化が欲しいです。長く食べていると飽きて食べる気になりません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。膵臓術後の間食につきましては、担当診療科の指示のもと提供しておりますが、術後治療の為、長期間同じ食事の提供となっております。再度、ご意見も踏まえて内容を検討したいと思います。</p>
<p>看護師さんに同じ質問をしたのですが、それが、それぞれ言っていた事が違ってました。それは大した質問ではなかったのですが、これでは患者さんが困る事もあると思います。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。看護師間でご意見の内容を共有いたしました。できる限り一貫した説明ができるように努めたいと思います。</p>
<p>HCUに滞在した一泊二日の食事の時の昇降台のことです。1日目のA看護師さんは「これがMAXです」と言われ私は昇降台の下から顔を半分出し、中に何か入っているかこぼさないよう恐る恐る1つずつ食器を取る羽目となってしまいました。手術後、身動きのとれない患者に辛抱なさって言うのはどうでしょうか？看護師さんの今後の成長の為、ご意見させて頂きました。</p>	<p>この度は、HCU入室時のお食事の際に昇降台(テーブル)の高さ調節を看護師が適切に行わなかったことで、大変ご不便おかけいたしましたこととお詫び申し上げます。手術後の点滴や管が入っている状態でのお食事の準備は、看護師が、患者さまに合わせてセッティングをすることが大切ですので、再度、部署内で周知をおこない、今後はこのようなことが起こらないようにしてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>動けない状態で天井を見ている時、不必要に力強いキーボードを叩く音、ずっときしむワゴンの音、油っ気のない点滴棒の音、皆ナイーブになっている。もう少し繊細になって欲しい。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまったことを申し訳なく思います。点滴台、ワゴンについては点検、修理いたします。頂いたご意見を共有し、改善してまいります。</p>

<p>乳癌の手術を受けました。病院で指定された胸帯を院内ローソンで購入しました。2日目位より、マジックテープ部分が甘くなり、圧迫が緩んでしまうようです。4,000円弱もするのに今一度、製品のcheckをして頂くか、圧着力の強いものに変更して下さいませんか？</p>	<p>商品に不具合等ございましたら、その旨お申し出ください。交換等すぐに対応させていただきます。(メーカー側より不具合が発生した場合、交換等誠心誠意対応する旨、確認しております。)</p>
<p>手術後の夜はHCUで一晩過ごしました。管理上、オープンな空間にしてあると思いますが、真夜中に男性(医師か看護師かは不明)の「あかん」「とれてない」「やり直しや」という言葉がくり返し聞こえてきました。ネガティブな言葉や強い口調の指導などは患者にとっては不安な気持ちになり、あまりいいものではありません。オープンな空間なので、特に注意が必要ではないでしょうか。</p>	<p>この度は、HCU入室中に大変不快な思いをされたことを心よりお詫び申し上げます。当日の状況を確認いたしましたところ、夜間HCU入室中の患者さまの状態が急変しまして、対応していた医師が電話越しで強い口調で話をしていたことがわかりました。HCUは、手術後や緊急入院の患者さまが入室される状況ではありますが、今後はオープンプロアという環境を鑑み、患者さまのお気持ちにより配慮しながら、対応にあたるように努力してまいります。ご意見いただきありがとうございます。</p>
<p>わざわざ言う程のことではないが、駐車場の案内がふざけている。帰る時、事前精算機で400円を入れて精算を済ませ、出口でカードを投入すると「精算は無料です」とアナウンス。本当は「料金は精算済みです。」とアナウンスして欲しい。「料金は無料なら400円返して欲しい」という気持ちになる。</p>	<p>駐車場出口ゲートの音声案内について、様々な条件(故障等も含む)に応じて案内音声の設定されています。今回の場合は、事前精算の実施の有無に関わらず出口ゲートでの料金表示額に応じた放送が流れます。ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
<p>いびき、歯ぎしりは4人部屋にいるなら、我慢しましょう。しかしながら、今時のマナーとして、スマホ(携帯)の着信音、通話は部屋の中ではしてはいけません。新しく入院する人にもう一度強く説明してほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。携帯電話のマナーについて、職員も注意を払っておりますが、情報共有を行い入院時の説明を強化するように努めます。</p>

【平成31年4月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

いつも病院の皆様に大変良くしていただき感謝しています。膵臓がんが見つかった時は、本人も家族も本当に不安で一杯でしたが、外科の●●先生と出会い、診ていただき、手術していただいたおかげで今を生きることができ本当に感謝しております。●●先生の診察では、いつも私達の不安や思いも聞いて下さったり、専門的で難しいことについては私達がわかるまでじっくりと説明して下さる。そのお心遣いに本当に感謝の気持ちで一杯です。「膵臓がんを治療する」ということにおいて、手術の技術は最高であることはもちろんのこと、患者に対する関わり方(心の支え)も最高であると思っています。●●先生に出会えたこと、又、大阪国際がんセンターと出会えたことを心から感謝しております。毎日、気も休まらず大変な仕事であると思いますが、これからも1人でも多くの患者を救っていただきたいと思います。いつも本当にありがとうございます。

この度は、●●先生、●●先生、●●先生にとっても熱心に診察や毎日の処置をしていただき、ありがとうございました。いつも一生懸命に向き合って下さった事がとても嬉しく励みになりました。安心する事が出来ました。又、看護師さんにはいつも暖かなお心遣い思わずこちらから笑ってしまう位の素敵な笑顔、優しい言葉の数々、本当に救われました。そして、シーツ交換や、掃除、洗濯をして下さった職員の方々にも、いつも明るく優しく接して下さり、ホッとする時間をいただきました。皆様のお陰で不安も和らぎ沢山の小さな幸せを感じる事ができました。毎日、真剣に向き合い、支えて頂きありがとうございました。リハビリも楽しいお話をして下さり、手もしっかり上がる様にして頂き、本当にありがとうございました。とてもリラックス出来ました。

今回で人生5度目の手術です。今回術後の痛み止めによる腰痛に、夜の不眠、術後の嘔吐はありませんでした。薬の調整、手術の手早さによりこれほど違うものかと痛感いたしました。今後、また転移した時、手術が可能であれば臆せず挑んでいけると考えております。大阪国際がんセンターの職員の皆様は、患者さんご家族さんへの対応の仕方はかなりOJTで訓練されていると感じています。話の内容ではマニュアルチェックになることもあると思いますが、話の口調、語尾について、各人いかにすれば患者さんに寄り添えるか日々考えながらお仕事されているように感じました。こちらの病院に来られている方々は自分の余命を何度も何度も考えて来られた方がほとんどだと思います。寄り添ってくれる人(他人であっても)がこれだけいると思うと力が湧いてきます。平静で入院期間を過ごすことができ、諦めていたことをまた再開したいと心から思えるようになりました。ありがとうございました。

この病院に来てつくづく良かったと思います。

看護師さん達、夜中と言わずにいつでも機嫌よく対応してくれました。1日中不安なんか一度もありませんでした。どうもありがとうございました。お世話になりました。これからも病気に負けずに頑張ろうと思いました！！

最初の入院10月から半年間、お世話になり、医師、看護師さん、他皆さんの優しさで退院になりました。この病院に来れた事、手術出来た事、幸せです。これからの人生、楽しく過ごして行きたいと思います。膵癌、夢にも病気になるとは思っていませんでしたが、運命と受け止め、ここの病院だったので最後の治療までこれ、生きていく自信もつきました。ありがとうございました。

13階さくら病棟 本日退院です●●医師、担当医師の方、看護師さんへ

主人は肺がんと告知され他の病院から紹介。●●医師に初めての受診。医師より肺がん手術前日の説明には患者本人、家族は安心感と不安も感じることなく●●医師への信頼でした。手術は輸血も無く、がん細胞綺麗に切除。無事成功でした。これこそ、神の手を感じました。手術に立ち会って頂いた●●医師、麻酔科の先生、諸先生方、看護師さんには本当に感謝の気持ちで一杯です。命の恩人です。家族一同心よりお礼申し上げます。今後は、外来でのお世話になります。よろしく願います。

たくさんの謝辞ありがとうございました。

【令和元年5月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>長時間の手術、皆さんにお世話になりました。ありがとうございました。医学医療が進み数多くの方が救われています。術後ベッドで下のお世話をさせていただいた時、知人が半分入室され、すぐに入室されましたが、何か良い方法はないですか。もちろん、施術者の関係の方、看護師その他のスタッフの方はOKですが。半分入室の知人、友人の方も「あっ」という思いをされたと思います。</p>	<p>この度は、ご入院中に大変不快な思いをされたことを心よりお詫び申し上げます。部署全体で共有いたしました。お下のお世話をする時は、必ずカーテンとドアを閉め、二重でプライバシーを守ることを徹底します。また、状況によりますが、可能な限り面会時間までにお世話をさせていただくよう時間調整させていただくことや、お世話中であることがわかるようにドアに明示するなど工夫したいと考えます。今後は、医療者だけでなく面会者の方もお世話中に病室に入ることもありうることをわきまえ、患者さまのお気持ちに、より配慮しながら、プライバシー保持に努めてまいります。ご意見いただきありがとうございました。</p>
<p>私の知人が用事傍ら見舞いに4回も来てくれた。その中で、一度「あれっ早いね」と思った事があった。(午前11時頃)後日、話を聞くとドアが開いた時に入館証なしで、どこか他の家族と一緒に入ってきたとの談。これって、このエリアに簡単に入ってこられるという事ですね。</p>	<p>面会者の方の入館時は、総合案内や警備員により、ご氏名などを記入の上、入館証をお付けいただきます。警備員が徹底して声掛けを行っているのですが、ドアが開いた瞬間に入館する方がおられるため、今後さらに注意して管理していきたいと思います。病棟でも、入館証をお持ちでない方が、面会に来られていたら、注意しながらお声をかけていきたいと思ひます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>入院した初日にアルコール綿の使用は？と聞かれて出来れば避けてもらいたいと告げたら、わかりましたという事で早速「アルコール綿禁」の札をロッカーに貼って下さいました。有難い配慮だなと思っていたのですが、次の日から入れ替わる看護師さんの口から何度もアルコール綿は？と聞かれて何？！という反応をせざるを得ませんでした。命に関わることではないので、大したことではないのかもしれませんが、ここまで細かい気配りをして頂いているのならこの質問はかえって患者に小さな不信感を持たせるのではないのでしょうか。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。採血等でアルコール綿花を使用する際は、安全確認のため「アルコール綿花は大丈夫でしょうか？」とお尋ねしております。アルコール綿花禁止の患者さまには、禁止札を所定の場所に掲示し、情報共有に努めるとともに、安全確認はその都度行わせていただくことを予め説明し、了解を得るようになっております。その際に「アルコール綿花は禁止ですね」など、掲示物の情報を活用したお言葉がけをさせていただくことにより、不安を感じることなく毎回確認させていただけるのではないかと思います。患者さまの不安や混乱を招かないようなお言葉がけを考えてまいります。</p>

<p>レストラン「ひなた」で検査・治療の後にも食べられるメニューを増やして欲しい。単品で食べられるおかゆ、素うどん、月見うどんなどがあると助かります。</p>	<p>レストランひなたをご利用いただきありがとうございます。リクエストいただきました単品メニュー(おかゆ、素うどん、月見うどん等)につきましては検討中です。また、「おかゆ」につきまして、メニュー記載されておりませんが、お申出いただきましたら、(ライスの追加注文と同様に)ご提供いたします。</p>
<p>●●先生、毎回ですが今日は150分とあまりにも待たせすぎです。今後それなら予約人数を考えて欲しいです。本当にぐったり疲れます。</p>	<p>長時間お待たせしまして申し訳ございません。患者さまのご病状によりまして診察にお時間がかかることも多く、また、化学療法やお薬の関係で予定日を大きく遅らせることが難しいことから、連休などがありますと特定日に予約が集中してしまう傾向もあります。病状の安定した方や、定型的な術後化学療法の方には連携病院での治療をお願いして予約数を制限するなど、待ち時間の短縮のための努力をしております。</p>
<p>入院前は手術の事しか頭にないので、術後必要な物品までは自分では思いつけなかった。私は乳癌だったので胸帯を外した後、前あきのブラジャーがいることが入院中にわかり、入院してからネットで注文しました。退院には間に合いましたが、ぜひ、入院前にこういうのがあれば良いですと見本を見せて説明して頂ければ良かったと思います。</p>	<p>乳がんの手術後は、基本的に胸帯を使用いただいています。特に外来や、病棟で、前開きのブラジャーのご使用を進めているわけではありません。患者さまの工夫の一部として使用されているものと考えていますので、病院としてご提示はいたしていませんので、ご理解ください。</p>
<p>給食の事で感じた事を書かしてください。5分がゆなのに煮物が軟らかく煮てあるでもなく、少し細かく切っただけなのに驚きました。出汁が上手く使われてないというか、とれてない為全てが美味しくないです。又、病気なので薄味かと思えば、こんなに塩辛いのを病人に食べさせてはダメだろうと・・・味の濃さがチグハグです。もっとキチンと味付けして下さい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今回、治療後に召し上がっていただきました5分菜食ですが、十分に加熱をおこない柔らかくしたお食事ですが、下ゆでが不十分であった可能性が高く、もう一度調理工程の見直しを図り統一した柔らかさのものが提供できるように改善いたします。味付けにつきましては、辛いとご意見をいただくこともあれば、薄いにご意見をいただくこともあり、非常に難しいところですが、皆様にご満足いただけるお食事が提供できるように努力いたします。</p>

【令和元年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

リハビリ師のスタッフ様へ

いつも、トレーニングの仕方やメンタルケアのことまでお世話になり、大変喜んでおります。細かいトレーニング方法やベッド体操等指導で体力作りに自信が持てるようになりました。一歩ずつ前向きに生きることの辛さは本人しかわからない！！と勝手に考えておりましたが、メンタルケアの重要さもリハビリ担当の方に指導を受けて充分ケアできたと思っております。私的には充分ケアして頂き退院後も又、明るい笑顔でリハビリ担当の先生にお会いしたいと存じております。あと一歩頑張ります。今後もよろしくご指導お願いいたします。

絶望的な状態で、運びこまれ、自身も力尽きてましたが●●先生の”カツ”に力を振りしぼり、おきあがりました。あの先生の一言がなかったら今の私はありません。●●先生、●●先生のこのような文面でしかお礼が言えず・・・心より感謝しております。先生方に助けて頂いた命、毎日大切に過ごしていきたいと思えます。先生に”カツ”を入れてもらってから毎日看護師の方々、どれほど助けられたか、皆さんの顔を見てみるとこの病院にいると治るのではと思う様になりました。励まされました。一人一人の名前は分からないけど心の病のある私にとってはありがたかったです。皆様本当にありがとうございました。

最初に検査に連れて行ってくれ、心を和ませてくれた北野田から来られている看護師さん(メガネをかけてる)大変お世話になりました。

いっぱいいっぱい悩んでいる私を大丈夫、大丈夫とがんの事を教えてくれ、気持ち楽になりました。一人一人ほんの数週間ですが私にははっきり覚えてます。皆さんから診てもらった身体なので大事に毎日過ごそうと思えます。本当に10Fまでしこさまありがとうございました。

先日、胸を打たれた感激風景を拝見しました。決して大きい身体の看護師さんではありませんでしたが、彼女の行動はとても素晴らしく嬉しくてペンを取りました。ご自分より大きい身体のご婦人に優しく肩を持ち背中をさすりながら病室までお話を聞きながら誘導されてました。ご婦人はとても嬉しそうにされてました。彼女(看護師)の身体は、そのご婦人より大きく見えました。そして、光って見えました。とても嬉しい光景をありがとうございました。

栄養管理室一同へ

昨日は私の誕生日を祝って頂きありがとうございました。まさか入院して祝って頂くとは思っていませんでした。この様な対応して頂きありがとうございました。お礼まで。

平成31年2月から令和元年5月まで、年号をまたいで10階までしこ病棟でお世話になりました。主治医の先生はもちろんのこと、病棟担当医の先生にも大変お世話になりました。お忙しい中、毎朝(週末も含む)ベット迄様子を見に来て下さり、何かあればすぐに対応して下さいました。不安な長期入院中でも、先生のお顔を拝見するだけで安心して過ごすことが出来ました。ありがとうございました。看護師の皆様はいつも笑顔で凛としていて一人一人の患者の状態の連携も素晴らしく。日々、細かい不安ごとへのアドバイスもお忙しい中でも、回答して下さいました。他の病院の方と比べて失礼ですがとてもスキルが高く素晴らしいです。病棟の皆様には本当にお世話になりました。感謝しております。栄養士の方も食事が進まなくなるとすぐに相談に来て下さり、お陰様で何とか食事をとり続けることが出来ました。これが病院食(?)と思える裏メニューもあり、楽しんで頂きました。清掃の方毎日毎日綺麗にして頂いてありがとうございました。皆様のお陰で健やかに安心して入院生活を送る事ができました。本当にありがとうございました。

【令和元年6月のご意見への回答】

a

ご意見	回 答
<p>13Fさくら病棟にある身長・体重計ですが、体重測定のをよく見かけます。ばい菌や、感染も考えられます。「土足厳禁」とか貼り紙をするなど、早急に対処すべきではないですか？本当、汚いです。</p>	<p>この度は、患者さまにご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。病棟に設置している身長・体重計に「土足利用禁止」「使用時は履物をぬいでください」と、表示させていただきました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>本日11:30から輸血の予定でした。11:50頃、内科8番からナースさんが出てきて「ベッドの用意が出来てないから13:00からに変更をお願いします。何か予定はありますか？」輸血の予定は2週間前からわかっていたのにベッドの用意が間に合わないとはどういうことなのか？大幅な時間変更なのに「すいません」の一言が会話の中で全くない。本人の人格（時間に対する意識）が問題なのではないでしょうか、上の立場の人はどんな指導をしているのでしょうか？</p>	<p>予定時間から大幅に遅れ、長い時間お待たせいたしました上に、お待たせすることに対して配慮の欠けた対応であったこととお詫びいたします。外来での輸血を行う場所は、救急外来も併設しており、外来で気分が悪くなられた患者さまや、緊急の注射や処置なども行っています。予約のある輸血や注射・処置はできるだけ予約時間に実施できるようにベッドコントロールをしていますが、時には緊急でベッドが埋まってしまうことがあります。患者さまには大変申し訳ないと思いますが、何卒、ご理解いただければと思います。また、職員の接遇に関しましては、指導を徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>今回、4人部屋で感じた事は、ご家族（お見舞い）の方が大部屋にも関わらず、大人3人1日おられてゲームや、食べ物のお話、大きな声でクイズでギャーギャー盛り上がりたり、ちょうど私が気分がすぐれない時であって・・・何の為に入院をしているか。又、各々病状が違うのでご配慮をして欲しかったです。</p>	<p>この度は、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。共用室での騒音マナーにつきましては、入院時のオリエンテーション等で説明を強化し、静かな療養環境を提供できますように努めてまいります。</p>

<p>手術当日、ICU又はHCUへの入室につきまして、スタッフの担当が変わる度に体温、傷チェックの同じ行程を(記録を残したい気持ちはわかるのですが)肺切除につき呼吸が苦しい中で、身体を何度も動かすのは苦痛に耐えられませんでした。この様な苦痛を伴う治療目的ではなく、患者の容体優先と考えるべきではないでしょうか？集中治療室の中で患者の身体の負担を軽減して欲しい事をお伝え致しました。</p>	<p>この度は、ICU・HCUに入室中手術後の痛みが続く中、看護師が観察を行い、苦痛を感じられたことにお詫び申し上げます。ICU・HCUでは手術後の患者さまに対し、手術後の合併症(例えば、発熱、創部出血、肺炎など)が起こっていないか、また合併症を少しでも早期に発見できるように何回も、検温やお体の観察をさせていただいております。痛みもあり、お体もしんどい中ではあったとは思いますが、合併症を起こさずに退院していただくためと、ご理解いただけましたら幸いです。ご意見いただきありがとうございます。</p>
<p>今回、食道の内視鏡治療でお世話になります。EMRとESDで同じパスなのはどうしてでしょうか？EMRの方が1～2日早く出来ませんか？</p>	<p>ご意見をいただいたのは内科医の先生ですので、一部専門用語も使って説明します。EMRとESDでは手術の方法が違いますので、両者で入院期間が同じであることに違和感を持たれるのは、当然かと思えます。しかしEMRで通常の切除を行った場合と、ESD小さめの病変を行った場合の潰瘍の大きさは、ほぼ同程度となります。このような方を想定してパスを作成しており、このパスでは、治療後翌日は遅発穿孔のリスクがあるため絶食とし、翌々日から食事開始。食事開始し翌日問題がなければ、次の日に退院というスケジュールですので、ほとんど無駄のないスケジュールかと思っています。ただ、これよりも極端に小さく切除した場合や極端に大きく切除した場合は、パスを変更して対応しています。また、術後経過は非常にいい場合も、パス日程の変更は可能ですので、ご相談下さい。</p>

<p>もう数ヶ月前になりますが、放射線科への毎日の通院が苦痛でした。まず初日がとても怖かったです。機械がこう動くとか、何分位で終わるとか、事前に説明して下さると怖さも少しは減ったかと思えます。私は乳がんです。技師さんが男性2名の時は本当に嫌でした。皆さん優しい方々で技師さんが悪い訳ではありません。腕を上げないといけない、線を書かれる状況でせめて女性の技師さんが1人でもいるとホッとしました。今後の改善を期待します。人手不足でしょうが、よろしくお願い致します。</p>	<p>放射線治療を受けていただく際に、不快感を与えてしまった事に関して、深くお詫び申し上げます。気を遣いながら照射業務を行っておりますが、配慮が足りなかった点があり、大変申し訳ございませんでした。放射線治療開始前に、装置の動作や治療時間などのご説明が不足しておりました。今後、動画や写真によるご説明を追加し、改善させていただきます。照射は、女性技師が担当する場合がございますが、男性技師のみでの治療になる事もございます。人員が限られている事もあり、ご理解いただけると幸いです。他に困りの事があれば、検討させていただきますので、ご意見よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>婦人科の待合椅子に付き添いの方が多く患者さんが座れない日があります。人によっては、ご婦人3~4人のおしゃべりの場になっていたり、明らかに(夫)男性が何人もいらっしゃる日があり、あまり重病ではない方は席を空けて欲しいものです。私は自分のNO.がでるまで外の椅子に掛けている時が多いです。「患者さんに椅子を空けて下さい」という貼り紙などして頂いたら少しは気付く人もいるかもしれません。</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございます。婦人科受診の患者さまも増えてまいりましたので、椅子が不足しており、申し訳ございません。待合の椅子に関しましては、増やす方向で検討しております。また、案内に関しましては、電光掲示板で周知したいと思います。</p>
<p>3階のリハビリテーション科を入院患者だけではなく、退院後も会員制にして欲しく、指導のスタッフも増やしてあげて欲しいのと、使用後の器具類もアルコール消毒専用スタッフも考えて頂ければ、指導員の方も患者や利用者さんに専念して指導できるのではないのでしょうか？退院後の患者、通院患者等の会員制、スタッフ増員等検討よろしくお願い致します。</p>	<p>現在、がん患者のリハビリテーションは、入院患者に対するもののみ保険診療が認められており、退院後の患者さま、通院の患者さまに対するリハビリテーションの実施は困難な状況です。また、会員制や消毒専用スタッフの配置などのご提案は今後の参考とさせていただきます。この度は、リハビリテーション科に関する貴重なご意見をいただき誠にありがとうございました。</p>

【令和元年6月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

今年1月からお世話になっております。これまで通算6回の入院となりました。1月は予定通りの入院でしたが、その後の5回はいずれも高熱による緊急入院で、皆様に大変ご迷惑をおかけしました。休日の入院もありましたが、医師も看護師の皆さんも暖かく対応してくださり、誠にありがたく思っております。13Fから8Fまでの一般個室や多床室を経験しましたが、看護師さんは常に明るく親切で本当に気持ちの良い入院生活でした。特に看護師さんに頼んだことは、担当看護師さんが変わっても的確に引き継がれているのには感心しました。本当にありがとうございます。今後ともよろしく願います。

スタッフの皆様には本当に良くして頂いています。無理な要望や手間のかかる事等を嫌な顔を一切せず笑顔で対応してもらい、苦しい治療も痛みや苦しさが軽減されていきます。まだ、現在治療中ですがDr.を始め看護師の方、事務の方、清掃の方の手厚い対応で必ず完治すると信じ、私自身も治療に励んでいきます。この病院を選んで本当に良かったです。

この度、大阪国際がんセンターで治療を受ける事になり、とても有難い気持ちでおります。備えられた高度な機器と技術で検査をして頂き立派な主治医の先生に診断を受けており、感謝しております。手術後も清楚な素晴らしい病棟で眺めの良いお部屋に入れて頂きましたことは、不安をかかえながら入院を致しました私にとって何よりも心を落ち着かせることができました。とても嬉しい事でした。病棟の看護師の方は常に寄り添い心のケアを考えながら行き届いた看護をして下さり今も有難い思いで一杯です。病院食も患者に合わせて、細やかなお気遣いで調理されたものを運んで頂き、どんなにか気持ちが癒されておりました。毎回の配膳は楽しみで毎食に添付されるメニューとカロリー表は退院後も参考にしたいと思います。デイルームも明るくて、歩いていける時は、ほっとできる場所になっておりました。これからも大阪国際がんセンターで安心して治療を望んでおります。お世話になると存じますがどうぞよろしくお願い申し上げます。ありがとうございました。

いつもお世話になり感謝しています。この病院の利用者は、がんという病気になり、ショックや不安も沢山ある事と思います。そんな中、医師や看護師、事務の方々には分かり易く接して下さって感謝しており、同時に1Fカフェの存在も心がホッとできる場所となっています。コーヒーを飲むだけでなく、抗がん剤や放射線治療で毎日通院するうちにカフェの方とも顔なじみになったり、時々おしゃべりしたりと凄くホッとする時間や癒しをもらっています。今回の建て替えで大きなカフェを入れた事はとても有意義な事だと思います。これからもハード、ソフト面あらゆる角度から、利用しやすい快適な病院づくりに取り組んで頂きたいと思えます。

病棟の看護師さんがテキパキしているのに、にこやかでとても気持ち良く入院生活を送れました。患者の不安を少しでも早く解消しようと努力していただきありがとうございます。主治医の先生も、病棟の先生も、さすがこの病院の先生は他所とは違うと感じる事が日増しに増え、お任せして良かったと思っています。ご飯も美味しく、工夫された献立に食欲のない時期でも食べる意欲が湧きました。

たくさんの謝辞ありがとうございました。

【令和元年7月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>15時の間食時、配膳の方が持って来てくださるのですが、特にうどんがメニューの時に器だけを置いて行かれるので、蓋を開ける時に水滴が落ちます。細かい事ですがテーブルが濡れてしまうのと、食器を返す時の便利さを考えてお盆に乗せたまま持って来ていただけませんか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。15時の間食時のお盆につきましては、お盆が大きく邪魔になるので不要と申出が多くありましたので、お付けしておりませんでした。今後は、お食事の内容などに合わせた配膳を心がけるようにいたします。</p>
<p>術後HCUに入りましたが、急変か緊急入院の方の処置をされる男性スタッフの大声が深夜長い間響いていました。患者さんの家族の方との会話も聞こえ不快に思いました。その後も痰の吸引か何かの音、電話やチャイムも続き朝方には「後20分で救急車が到着します」との声。その上、朝起きて身体を拭いてもらった時に見ると内腿に20cmくらいの大きなみみずばれが出来ていました。大人のオムツを始めて使用し、違和感があり何か当たって痛いと言えましたが見て確認して欲しいと言わなかった事を後悔しています。</p>	<p>HCU入室時は、手術後でお体がしんどい状況の中、不快な思いをさせてしまったことにお詫び申し上げます。本来であれば静かな環境でゆっくりと休んでいただくべきですが、HCUは手術後の患者さまの入退室が多く、緊急入院の患者さまの受け入れも行っているため、静かな環境が保てないことがあります。しかし、今後はHCU入室される患者さまにより配慮し、不快な思いをされないように改善していきたいと考えております。また、オムツ使用によるミミズ腫れが起こってしまったことに対しては、看護師が観察をきちんとしなかったことが原因と思われ、大変申し訳ありませんでした。同じようなことが起こらないように指導を徹底いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
<p>1階の入院受付の所にある本棚ですが、がん関連の本ばかりなので他の本も置いて欲しいです。他の患者さんも「他の本ないんか」とつまらなさそうでした。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。1階「がん情報コーナー」には、現在がんに関する医学書(各がん種の診療ガイドライン等)、がんの療養生活・ケアに関する書籍、がん治療中の方向けレシピ集、その他がんに関する読み物を現在約500冊弱揃えています。このがん情報コーナーは「科学的根拠のあるがん情報を入手したい、学習したい」という患者さま、ご家族や府民のニーズに応えるために国の方針に沿って整備しており、今後さらにがんに関する書籍の充実を進めるべく計画しております。このような趣旨から1階「がん情報コーナー」に一般の書籍や雑誌を準備する計画はございません。せっかくのご意見にお応えできず申し訳ございませんが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

<p>「室内での電話使用、大声で話す」等の患者のマナーの悪さについては、室内での面会を患者がベッドを離れられない場合をのぞき、禁止するしかないと思う。そのようにして、何が問題になっているのか、気が付いてもらう事から始めないと何年たっても同じことに悩まされる事が続く。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。看護部内でご意見の内容を通知いたしました。入院時のオリエンテーションを徹底し、また、そのような場面を見かけた際には、毅然とした態度で指導するよう統一した行動ができるように努めたいと思います。</p>
<p>HCU(9F)に入った時の出来事でした。以前は丁寧に術後の看護をして頂いておりましたが、今回は看護師の方が無自覚に荒々しい作業や発言が目立ち、まるで荷物として扱われているかのような気分になってしまいました。と言いますのも、患者の立場から見えておりますと原因は人間関係の悪化の様に思えました。</p>	<p>この度は、HCU入室の際に大変不快な思いをされたことに対して心よりお詫び申し上げます。患者さまの立場になって考えることができず、看護師の不快な発言や行動があり、申し訳ありませんでした。今回のことを部署で共有し、なぜ起こってしまったのかについて意見交換を行い、患者さまへの対応はどうあるべきか等について再度考えていきたいと思っています。また、スタッフに対しては再度教育を行い、常に患者さまの立場に立って看護ができるように心がけて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>本日、MRI検査を受診しました。問診票を忘れたので受付ブースの横で個別にチェックした後、着替えてMRIの待合所でもう一度チェックがありましたが、この場所はソファが並んでいて個人情報を確認するようなところとは思えません。再チェックの必要性はわかりますが、個人情報を他人の前で大きな声でチェックされるのはどうかと思います。</p>	<p>この度は、ご指摘いただきありがとうございました。プライバシーに十分な配慮ができておらず、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。大きな事故を防止するため、検査前には体内金属の有無、アレルギー歴や病歴を「受付前の問診ブース」と「検査室の待合室」の2箇所で確認(問診)して、安全に検査を行えるように取り組んでおります。そのため、待合室でも看護師による問診を行っていたのですが、ご指摘の通りプライバシーへの配慮が足りていませんでした。今後は検査室内にも問診スペースを作り、プライバシーへ配慮しつつ安全に検査が行えるように取り組んでいきたいと考えております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>先日の食事が出ていたトマトを煮て細かく切ったスパゲティーが入っていましたが、色々な症状の方がいらっしゃるの食べやすくされているのだと思いますが、離乳食の様なビジュアルは、はっきり言って食べる気をなくします。入院中の食事は少ない楽しみの一つです。見た目とても大事です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご提供させていただいたお食事は、料理名の通り「5分菜食」のお食事であり非常に柔らかく消化のよい食材を使用している食事でした。今後は、見た目などにも配慮した盛付方なども工夫して参りたいと思います。</p>
<p>4人部屋において長時間の携帯電話、親族以外のお見舞い等で非常にうるさく周りに迷惑をかけている事に気付いていない人が稀にいてるようです。多くの患者さんが同室の人に気遣いルールを守ってるなか、酷く不愉快な気分になります。私自身も入室時、そういう説明がなかったように思いますが、常識のない方もおられます。最初にきちんとマナーに関して説明、指導をした方が良いのではないのでしょうか！</p>	<p>ご意見ありがとうございます。携帯電話の使用については、入院のしおりにも記載して、かつ、入院時にも医療スタッフから使用にあたってのお願いをしております。しかし、繰り返しの入院患者さまに対しては啓蒙が不十分なケースもあることが今回わかりました。4人部屋での過ごし方についてのルールを提示するように、看護師から改めて行って参ります。</p>

【令和元年7月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

わずか2泊3日ですが、先生・看護師さんはじめスタッフの皆様お世話になりました。優しい対応に癒されました。先月に続いて2回目の入院ですが、前回と変わらず誠心誠意の真心に感謝いたします。病気の恐ろしさ・治療の不安・先行き不安と盛りだくさんのネガティブ要因を満載していますが一時の安らぎを得る事が出来ました。スタッフの皆様ありがとうございました。来月もまた変わらぬ真心で迎えて頂ければ嬉しいです。

「栄養管理室」の皆様へ

レシピ本をぜひ出版して欲しいです！と思わずにはいられない美味しさです。この塩分で？この低カロリーで？何故こんなに食欲が湧いてくる料理が出来るのか不思議でたまりません。その上、高血圧だった私が今は110～70くらいの数値に改善されたのです。肌も綺麗になり、高額エステよりも抜群の効果を感じます。退院後もこの食生活をぜひ続けたいと思うのです。そんな時レシピがあると非常にありがたいとも思いました。様々な方々のサポートのお陰で入院生活を快適に送らせて頂いております。その中でも、この食事が気持ちを前向きにそして楽しくさせて下さっている事は間違いありません。毎日、本当にありがとうございます。お陰様で快方に向かっています。一番辛かった日だったので嬉しかったです。感謝しかありません。皆様お元気で！

S状結腸がんでお世話になりました。入院から退院まで病気はもちろんの事、心のケアまでしっかり診てもらえました。自分が弱っている時、先生や看護師の優しい言葉、何度も心にしみました。私はここの病院で入院、手術ができてよかったです。主治医の先生、看護師さんリハビリの先生、お世話になりました。本当にありがとうございました。これからも私みたいに不安がある人に寄り添える素晴らしい病院であり続けて欲しいです。

1週間と少しでしたが先生、看護師さん、ケアスタッフ(看護補助)の方、事務の方、皆様に大変お世話になりました。正直自分が病気をするまでは、病気の方がこんな風に辛いんだとか、こんなに治療がしんどいんだと上辺だけで思っていた気がします。ですが今回の入院や治療を通して、優しくして頂いたり、温かい言葉をかけて頂いたり本当に心が救われました。お陰で初回治療を乗り越えられたと思います。今はまだまだ治療を頑張らなければなりません、いつかまた仕事をして恩返しができる様に頑張ります。皆さん本当にありがとうございました。次回もお世話になると思いますがよろしく願いします。暑くなりますがどうぞご自愛下さい。

初診から長期間お世話になり、深く感謝しております。ありきたりですが感謝の言葉です。前回5/26(日)朝から救急入院で大変なお世話になり治療を頂き命の尊さ、医学の進歩にポジティブに生きることが出来ました。皆様方に優しさを頂きました。これから先は1日でも長生きさせてもらい、このご恩を忘れない様にしたいと思います。働かれておられる皆様方！時間も気にされていない様ですが、どうかお身体には充分ご自愛の上お励み下さいませ。国際がんセンターは大阪の誇りです。プライドを持って働かれている皆様方素晴らしいです。もう少し、下半身に力がついてきたら、私なりに何かできる事をして、少しでも生きさせて頂くにはお役にたつ事をさせて頂きたいな～が望みです。ありがとうございました。

たくさんの謝辞ありがとうございました。

【令和元年8月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>診断書の申し込みから受け取りまで4週間かかりました。もう少し早くならないでしょうか。(Webには2~3週間とあります。)</p>	<p>この度は、書類のお渡しが遅くなり申し訳ございません。平均では2~3週間でお渡しをしておりますが、中には時間がかかってしまっている件がございます。患者さまにご迷惑がかからないように、少しでも早くお渡しできるよう努めてまいります。</p>
<p>①カードの残高が減るのが早い。 ②食事について煮魚が辛すぎ、塩分が多い。</p>	<p>①TV視聴料金については、TVの設置やTVカード販売機の設置等の環境整備に必要な設備投資費用を勘案の上、また、他の病院とも比較の上、開院時に十分な検討を行い、適正な価格と判断して料金設定をさせていただいております。何卒、ご理解賜りたくよろしくお願いいたします。 ②味付けにつきましては、辛いのご意見をいただくこともあれば、薄いのご意見をいただくこともあり非常に難しいところですが、皆様にご満足いただけるお食事が提供できるように努力いたします。</p>
<p>本日、クイックイン外来で来ました。看護師による問診について改善して下さい！年寄りで耳が聞こえにくいのにマスクをしながら、しかも早口で言われても何を言っているのか分かりません！もっと親切な対応して下さい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いにさせてしまい、申し訳ございませんでした。クイックイン外来担当の職員に周知し、指導させていただきました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>洗濯機の順番を巡って、私はその次に洗おうとしてたのですが、洗濯機の方に行くと、次の方が洗濯機の上に洗い物を置かれてて、次は自分の番とばかり待っていた。私はさらに2時間後に洗う羽目となりました。また、洗濯が終わっても中々取りに来られない方がいます。その辺の改善も併せてお願いします。</p>	<p>この度は、洗濯乾燥機の使用において大変不快な思いをされたことを心よりお詫び申し上げます。 洗濯乾燥機には「ご使用後は速やかに回収をお願いします」と明示しているのですが、洗濯終了後も引き上げされず、次の方がスムーズに使えない状況がありました。病院全体で患者さまが快適に洗濯乾燥機を使用できるよう利用マナーの向上等に努めてまいりたいと思っております。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

<p>診療に全く関係ない事ですが、2階14ブロック前の壁面に「アカツキワンダーランド」の絵が飾られています。その大きさと、早朝の爽やかさや温かさを感じ、横のプレートに書かれている通りと思いました。ただ、絵画の保護のためか、壁前に赤いテープが貼られているのを残念に感じました。赤いテープ無しで絵画全体が見られたら・・・何か違う工夫をしていただけませんか。</p>	<p>ご意見いただきました14ブロック前の絵画の前に置かれた侵入防止用の赤いロープスタンドについて、絵画の設置位置が低く人や車いすが接触する危険性が高いため、絵画の保護、事故防止の観点からやむを得ず設置しております。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
<p>採血(6時～8時)となっているのに5時20分前後にされる方がいるが体調に影響しますので6時以降にして下さい。</p>	<p>採血時間の説明と実際に違いが生じており、ご迷惑をおかけいたしました。いただいたご意見をスタッフ全体で情報共有し、注意してまいります。この度は、貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>1週間個室に入院していましたが、シーツを一度も交換してもらえず、気持ちが悪かったです。せめて、1週間に一度はシーツ交換して欲しいです。</p>	<p>今回の入院にあたり、大変ご不快なお気持ちにさせてしまったことを、お詫びいたします。入院して治療や検査を受けていただくなか、少しでも安楽に過ごしていただくよう環境の調整は最も重要と考えております。今後このようなことが起こらないよう、看護師、看護補助者ともにチェックを徹底して参ります。</p>
<p>・8Fなでしこ病棟入口に設置してある手指消毒液ラビジェルA、3週間前から空の状態である。菌を病棟内に待ちこまないのは重要な事。これらの管理はどこでやっているのか？看護師さんか管理部門か？看護師さんに言ったら担当が違うとの事でとりあってくれない！！</p> <p>・デイルーム(なでしことさくらの間)の日々の維持管理はどこの担当か？昼・夜の食事後利用者が悪いのですが、食事をこぼしたり使用したティッシュを机の上に残したまま、その後利用するのが嫌になる。入院患者が心やすらかに治療に専念できるようお願いします。</p>	<p>この度は、貴重なご指摘とご意見ありがとうございます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入院患者さまの手指消毒液の交換がなされていなかったことは、本当に申し訳ありません。看護師もしくは、看護補助者で毎月確認を行っておりますが、病棟出入口の消毒薬の点検が行えていなかったため、今後は抜け落ちないような確認・管理方法をとってまいります。 ・デイルームの清掃に関しましては、管理が不十分でしたので、改めて管理方法を改善いたしました。また、ご利用いただく患者さまにもご協力いただけるようなポスターや使用方法をご提示することにいたしました。

【令和元年8月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

12Fさくら病棟に7/25～8/8までお世話になりました。ホームページ(泌尿器科)では「当科で治療して良かったと思って頂ける医療を目指します」と冒頭に掲げられています。今日退院するにあたり、文字通りその感想を持っています。主治医の先生、担当医の先生、看護師の皆様ありがとうございました。大変お世話になりました。私は難聴者ですのでその旨を当初の診察の時からお伝えしていました。先生は「ゆっくり」と、そして語尾まで「はっきり」とした話し方をして頂いたので、先生の説明が聞き取りやすく助かりました。

母は元気でピンピンしていましたが、検査で大腸がんが見つかり大きな腫瘍を取って頂きました。小さな傷で済みましたので、回復も早く退院も予定より早く家族も喜んでます。先生の分かり易い丁寧な説明、術後の経過確認も看護師さんの優しい対応もとても有難く感謝しております。12階から見える景色はこれまた元気の出る景色で大阪城も歩く人々も木も空も雲も、パワーを頂けたと思います。環境も大切だと思いました。さらに元気パワーが出るように支えていきます。お世話になった皆様に感謝！！

初めての入院で不安が多かったのですが、先生・看護師さん、他のスタッフの皆さんに丁寧に対応して頂き何とか入院生活を普通に過ごせました。患者になって初めて普通の生活が、いかに大切か分かり、それに少しでも近いように丁寧に対応して頂き感謝しています。これからも患者さんファーストでよろしく願います。

初めて来院した時は気が動転してしまい頭が真っ白でした。●●先生にお会いしてから娘とこの先生に信頼していこうと思える先生でした。何とか先生のご指示、ご指導を受けながら頑張っていこうと思っています。看護師及びスタッフの皆さんも申し分ありません。

ずっと入院しているのですが、白身魚の少し焼いたのとサツマイモの煮たものに感激しました。又、お願いしますね。皆さん親切でとても喜んでます。遠い所から来た甲斐がありました。安心して治療受けれます。

初めてがんと言われ不安いっぱいの中の入院、看護師さんの温かい言葉、どうしようと思ふ事もちゃんと教えて頂き、不安な中ですが入院できています。担当じゃない看護師さんも目くわせされていて凄いチームワークのいいナースさん達と思います。まだ始まったばかりの治療ですが、頑張ろうと思います。ナースさんの笑顔に癒されて。

たくさんのお謝辞ありがとうございました。

【令和元年9月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>10階なでしこ病棟に入院している患者です。土日の見舞客対応で申し上げたいのですが、談話室が大勢の見舞客でいっぱい。それも大声で長時間居座り、また相部屋病室内でも同様。時間外でも見舞客が占拠するのはどういう管理をしているのか？静かに治療し、時間を過ごしたい患者はどこへ行けばいいのでしょうか？</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。職員も気が付いた際は、注意を呼びかけることに加えて、静かな療養環境をつくるために、患者さま・ご面会者の皆さまに対して、マナー啓発のポスター等により、いっそうの注意を促すようにしていきたいと考えております。皆さまのご理解とご協力をいただきながら、快適な入院環境を守れるよう、今後も努力してまいります。</p>
<p>造影CTの検査の際、ポートがある人はポート使用して下さい。腕に針を刺すのが苦痛でポート入れたのに対応できる人がいないようです。ケモとは別の日の検査をしたいです。ポートが出来る人の配置をせめて週1日でもお願いします。曜日を決めておいたら利用もしやすいです。是非ともお願いします。</p>	<p>この度はCT造影検査の際、ご要望にお応え出来ず申し訳ありませんでした。CT造影検査の際、急速注入する撮影などで、ポートの耐圧制限やポートの固定状況などを考慮し、ポートを使用しない判断をする場合があります。日時等が特定できませんので、どのような事情から使用しなかったのかお答え出来ませんが、患者さまのご希望に出来るだけ対応させていただきますので、何かあればその場でお尋ね下さい。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
<p>8Fさくらの個室でお世話になりました。スタッフステーションに設置されている心電図のピンポンの音量が高く気になって眠れませんでした。看護師さんに音量を下げる事が出来ないのですかとお願いしたところ、病院の規定で出来ないとのことでした。</p>	<p>心電図モニターのアラーム音が入院中の患者さまの療養環境に害を及ぼしていることを、心から申し訳なく感じております。安全上の理由により、心電図モニターのアラームの音量を下げたり、消したりできないのが現状ですが、今後はできるだけアラームの対処を早く行い安心して療養を受けていただけるように努力してまいります。</p>
<p>採血の受付の人数が8人って多くないですか？バーコード機で受付できるんですよね？採血カウンターに行くとか何人も寄ってきて（番号を取るのに）とても怖い。人数あんなに要りますか？1Fの受付（総合とか）に回してあげた方がいいのではないのでしょうか？</p>	<p>現在、新人教育中の為、8名体制の時間帯を設けて受付をしております。近日中には定数である6名に変更予定です。8時の受付スタート時は大変多くの患者さまが来院され混雑が起こっており、採血結果で診察・治療が行われる患者さまもいらっしゃいますので、発券機で整理番号を発行するのは受付者がお預かりをして行っています。今後はちょうどいしましたご意見を参考にしながら、患者さまの繁閑に合わせて受付者の人数を調整するなど気を付けてまいります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>証明書の受付・事務の人のミスが多すぎます。電話をもらって取りに来ているのに電話が繋がらずの扱いになっていたようで、「ないんです」と言われ探すのに長時間待たされました。以前にも確認したい事があると電話がかかってきたのですが、きちんとお答えしたにも関わらず、その後も同じ内容の確認の電話がかかってきて、しんどかったです。受付時も合わせると計5回同じ説明をしました。その都度電話で謝罪されますが結局メモに残す等していないようで同じことの繰り返しでした。</p>	<p>この度は、不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。この度の証明窓口での対応の書類交付の不備は、書類管理をしているパソコンの管理画面の入力誤りがあり、探し出すのに長時間お待たせしてしまい申し訳ありませんでした。今後は早期に患者さまの書類が検索できるように、改善させていただきます。内容確認の問い合わせにつきましては、メモですべて残してはいるのですが、すべてにおいて聞き取りが出来ていなかったのが問題だと思います。受付から作成、確認、電話連絡、交付まで複数の人員で行っていることから、だれが見てもわかるようなメモを取り、引き継いでいくよう改善させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>スタッフの方と患者さんの会話の中で、気になった事が2点ありました。1点目は韓国についての会話で、患者さんが視ているテレビを見て、スタッフの方から患者さんに話しかけ、韓国に対する悪口でしばらく盛り上がっていました。この病院には様々な国籍の方が入院されていると思うので、誰もが安心して気持ち良く入院出来る様になればいいと思います。2点目は母親が入院中のご家族に向けての声掛けで「娘さんがいらっしゃるからお父さんのお世話は大丈夫ね。息子じゃ役に立たないけど」という様な事を話されていて、娘さんが苦笑されていました。性別の役割分担なんてもう古いし、家族のことは家族にまかせればいいと思います。</p>	<p>この度は、入院中の患者さまと看護師が適切ではない内容の会話をしていたということで、同じお部屋にご入院中の方に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。国籍を問わず、皆様に安心して入院していただける療養環境を作れるよう看護師の教育に努めて参りたいと思います。また、家族の役割についても各ご家庭での役割分担があるにも関わらず、看護師の価値観でお話しをしてしまいました。今回ご意見をいただいた件に関しては、今後気をつけていきたいと思っています。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>ウィッグについて、昨日、2階で販売説明を実施されましたが、人が一番多い所で初めての者としては相談しがたい。人の目が気にならない場所に移動して頂ければ。。。</p>	<p>セルフケアフェアは、アピアランスに関してお悩みの外来患者さまに出来るだけたくさんお越しいただきたいという思いから、開催場所が分かりやすい2階の外来フロアーにて実施しております。なお、周りをお気になさる患者さまには、完全個室の試着室もご用意しておりますので、各ブースの担当者まで、お気軽にご相談ください。</p>
<p>12Fの病室が汚物処理室の奥にあり、その前がとても臭い。通るのが辛い。何とか臭いの処理もして欲しい。(付き添い家族の意見です。)</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。汚物室の扉は解放しないようすることを徹底、消臭機器の設置、感染BOXをこまめに梱包処理していくことを対策とさせていただきます。</p>

<p>食事の時間が毎回遅れ気味です。10分、15分は仕方がないと思うのですが、待っている私達は楽しみの一つです。20分以上(19日夜)遅れて当たり前のようにしている事が問題じゃないでしょうか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。夕食の配膳時間につきましては、厚生労働省の指導により午後6時以降に配膳を開始することとなっております。お一人お一人の患者さまを確認させていただき間違いのない配膳をこころがけておりますので配膳時間は多少遅れることもございます。ご了承いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>手術後、ICU室に2日間、HCU室に1日入りましたが、手術後のしんどい身体にHCU室の環境の悪さにまいりました。ベッドの足元側が広い通路になっており、何か倉庫の中のように思いました。又、常に警報音と呼出し音、人の声がしていました。緊急入院があるので、スタッフの方の話声が大きくなるのは仕方ない事と思いますが、緊急入院患者と術後患者とを何とか区域を作って分けられないかと一考をお願いします。</p>	<p>この度は、手術後のお体のしんどい状況の中、HCU入室中に不快な思いをされたことに心よりお詫び申し上げます。HCUは、オープンフロアになっており手術後の患者さまや、緊急入院をされる患者さまが入っておられます。本来であれば静かな環境でゆっくりと休んでいただくべきですが、そのような環境でなかったことを大変申し訳なく思います。ご意見をいただいた手術後の患者さまと、緊急入院の患者さまの区域を分けるというご意見について、患者さまの全身状態に応じてナースステーションに近いお部屋の移動なども行っていることもあり、うまく区域分けができないことも多いのですが、今回のご意見をもとに、できるだけ配慮して参りたいと思います。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>外来と入退院センターの看護師さんはとても丁寧に対応して頂き、入院中は完全看護なので安心して下さいと説明を受け入院しました。ですが、病棟の看護師さんの愛想の悪さに衝撃を受けました。ナースステーションの前を通ったり、廊下ですれ違ったりしても挨拶、声掛けがなく、病棟全体が冷たい雰囲気でした。話しかけづらかったです。それでも聞きたい事があり話しかけると冷たく対応されました。又、術後の保清はされないのでしょうか？術後3~4日経ってからシャワー浴を進められ、ビニール保護はしてもらいましたが、シャワー浴の介助、シャワー浴しない日の清拭、更衣は私が行いました。私も看護師として他院で勤務しており、病棟の看護の質が向上する事を切に願っております。</p>	<p>この度は、看護師の言動により、患者さまとご家族さまにご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。患者さま、ご家族さまが、様々な思いや不安を抱えておられることに対し、相手の気持ちを考慮した言動を徹底するよう努めてまいります。日頃からの挨拶や言葉遣い、態度を振り返り、接遇について学ぶ機会を持ていきます。挨拶や笑顔により、人の温もりが感じられる安心できる病棟を目指し努力いたします。術後の保清については、術後1日目に全身状態の観察も含め患者さまのご負担がないようにICUあるいはHCUで行っております。病棟に戻られてからは、看護師による清拭やシャワー浴を患者さまの状態に合わせて行っております。今回、面会に来ていただいているご家族さまに対して、行っているケアや患者さまの様子についてお伝えすることや、労いの言葉かけなどの配慮が不足し、誤解を招くことに繋がったと思います。患者さま・ご家族さまとの対話で大切なのは、信頼を築くことだと考えます。今後は、患者さまに対しては常に向き合う姿勢で誠意をもって対応し、寄り添う看護に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>

【令和元年9月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

昼時に2階のテーブル席(食事時、食事以外の目的で使用している人が多い)を、コンピューター作業で占拠していた女性に、向かいの受付職員の方が食事をとる患者に席を譲る様に注意してくださいました。すぐに相席をお願いできにくい場合もあります。別ペアで席はうまり老夫婦が下のローソンで買ったビニール袋から出して食事が始まりました。職員様の細やかな心遣いに感謝します。なかなか席が空かず、やっと私達は隣席に座れたのですが、見ていて心がすっとしましたし、本当にありがたかったです。

この度の入院・手術で大変お世話になりました。幸運なことで、大阪国際がんセンターに紹介下さった茶屋町ブレストクリニックの先生に感謝し、乳がんの名医であられる●●先生・●●先生他看護師のご尽力のお陰で無事退院できました。親切にしてもらいました。個室の10日間は快適そのものでした。食事味付けも良く、毎食が完食し、何もストレスありませんでした。個室での療養は最適と思います。新しい病院なので、全館清掃も完璧でエレベーターも鏡も美しく気持ち良かったです。面会者用の丸イスも借りる事ができ、助かりました。11Fからの景色がまた最高級。東に大阪城公園の朝日を拝み、夕方は西方浄土の夕日を拝み、本当に幸せでした。大阪国際がんセンターでの、今後の通院も私のライフワークです。皆様方にお礼を直接申し上げる事ができませんが、今日退院する事が出来、心から感謝致します。ありがとうございました。

ヘアサロン・こもれび

抗がん剤治療の副作用として脱毛すると聞いており、ヘアサロン・こもれびに男性用かつらのオーダーメイドをお願いしました。当初、少し高価かな・・・？と思っていましたが、かつら着用後、何回も丁寧な対応をして頂き、当方の不安や着用の不備に対して気持ち良く対応して頂き大変満足しております。退院後のカット等も料金に含まれるとして無料に対応して頂いており、満足しております。店主の理髪の技術も確かなものと感じております。

前日からの腰痛で、痛み止め打ってもらって、温めて色々しましたが夜もあまり眠れずの朝でした。もう一度、痛み止め打ってもらって様子を見ていました。ホットパックをお願いしたところ、ちょっと待ってくださいねと、お布団を丸めて棚に立てかけ何かを取りに行かれたのかなあと考えていたら、三角形のクッションもつけて、「これでここで温めながら座っていられるでしょう」と。横になりにくい私のために、夜勤明けの朝6時7時に、こんな素早い対応をして下さった8Fさくら●●さんに感謝したいと思います。ここまでやってくださった方は初めてです。本当に腰にもピツタリ楽な姿勢でしたし、行動力と優しさに感激しました。ありがとうございました。

たくさんのお謝辞ありがとうございました。

【令和元年10月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>個人的な意見ですが、朝食のパンが、ただ柔らかいだけで、おいしい小麦やイーストの香りも味もしない「にせもの」のパンです。もう少しマシな物に変更してもらえればありがたいです。バターかマーガリンを添えて欲しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。パンの質につきましては、納入業者にお伝えし少しでも満足いただけるような商品の提供ができるように努めさせていただきます。バターやマーガリンにつきましては、提供しておりますパンのグラム数に応じてお付けしております。ジャムのみ提供の場合は、バターに変更することも可能ですので、スタッフにお声がけください。なお、治療上提供出来ない場合もございますので、その際はご了承いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>舌癌の手術を受けた後、12階に入院して発音や運動のリハビリを受けている。インストラクターの方からリハビリの指導を受けて、自分自身でも練習しておくように指示されますが、12階には自分自身で練習できる所がありません。インストラクターの方にそのことを訴えると、インストラクターの方からも病院に申し入れを行っているが、なかなか聞いてもらえないので、患者(私達)から病院に直接言う方が早いのではないかと言われました。12階には、ほとんど使われていないのではないかとと思われるスペースも散見されますので是非改善して下さい。</p>	<p>この度は、患者さまにご不自由をおかけし申し訳ございませんでした。舌の手術を受けた患者さまにとって、術後の発声・発音・飲み込み・運動のリハビリは社会復帰のために重要です。現在、病棟では、患者さまの個室あるいは、病棟の談話室で言語聴覚士が個別指導を行い、患者さまには自主訓練を指導させていただいております。今回、患者さまよりお話を伺い、「自主訓練を指示されるが、安心してリハビリする場所がない。他の患者さまに遠慮して4人部屋や談話室で声をひそめて訓練している」というお気持ちを汲み取り、練習場所を提供する配慮が不足していたと思います。患者さまの「社会復帰するために思う存分声を出して練習したい、入院期間中の時間を有効に使いたい」という希望をかなえる練習場所の確保を病院全体で検討し対応いたします。今後も、患者さまが一日も早く住み慣れた地域で生活できるよう、療養環境を整える努力をいたします。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>絶食が2日間あったのですが、同室の方がカップヌードルを食べ、匂いがプンプンしたり、おかしを音をたてて食べたり、せめてカップヌードルは外で食べていただくわけにはいきませんかと思いました。主人は2日間食べられない事は大変な事みたいで。わがままな事を言ってますみません。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をありがとうございます。様々な病状の患者さまが、できる限り快適にお過ごしいただけますように、いただいたご意見を参考に4人部屋でのマナー向上とより良い環境づくりに努めてまいります。</p>

<p>術後、HCU内にて暴れまくる患者がおりました。心電図のボタンを押しまくりその音が耳に残り恐怖感におびえ全く眠れず、あたかも精神病棟かと感じた。ナースステーションに透明のアクリルガラスを取り付け、ナースステーションと病室との間に仕切りが欲しい。</p>	<p>この度は、HCU入室中に大変不快な思いをされたことを心よりお詫び申し上げます。HCUは、手術後や緊急入院の患者さまが入室されており、全身状態が不安定な患者さまも多いため、昼夜問わずモニターのアラーム音が頻回に鳴ることがあります。手術の後の、お体のしんどい状況であったのに、大変申し訳ありませんでした。今後は、環境面においての対策を考えますとともに、患者さまのお気持ちにより配慮しながら、対応にあたるようにいたします。ご意見いただきありがとうございました。</p>
<p>手術入院の際、手術時の点滴と術後の抗生剤投与のため、注射針を刺したがどちらも何度も失敗された。初めから出にくいと言っているのに、そのまま何度も失敗されて痛みと不安を何度も感じた。</p>	<p>この度は、痛みと共に不快な思いをさせていただきましたこと、お詫び申し上げます。スタッフ一同、手技の向上に努め、困難な際は適切に人員を交代配置できるように努めてまいります。ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。</p>
<p>CTを撮りました。着替えをするところは、靴のまま着替えないといけないのでしょうか。足が悪く、靴で歩くところに脱いだ足を置かなければ着替えられません。椅子があってもです。椅子を置いて下さっているのはありがたいですが少しマット(滑らない物)を置いて下さるとありがたいです。どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>CT検査における更衣の際、ご不便をお掛けした件につきまして、お詫びとご説明をさせていただきます。CT検査室及び更衣室の床は、業務上の事情により防水性の床材を使用しておりますが、ご指摘の通り水気があると滑りやすい特性があり、更衣の際にご不便をお掛けいたしました。以前にも「滑りやすい」というご指摘があり、ロッカー内に滑り止め付きのスリッパをご用意しております。ロッカー内が狭いので、お目にとまらなかったと察しますが、次回の検査におかれましては、一度ご利用いただければ幸いです。この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>
<p>病室にて清拭依頼の対応について 早口でわかりづらく温かみを感じられません。弱者にはきついと思います。忙しいのは分かりますが第三者としても心が痛みます。</p>	<p>手術後、治療中の大変つらい時期の患者さまに配慮に欠けた対応で不快な思いを感じさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さまの対応には忙しくとも、丁寧なゆっくり声かけ、対応できるようカンファレンスでも周知し、今後も接遇教育に努めていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

【令和元年10月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

初めてこんな大きな病院で入院・手術と聞き自分がどうなるのか不安でしたが多忙な仕事の中、症状の確認お声がけで本当に安心しました。手術の時も、医師の方々、看護師スタッフの温かい雰囲気落ち着いた気持ちで手術を受けられました。本当にありがとうございました。

脱毛がすごく不安でした。アデランスの方とヘアサロンの店長さん、そして、店員さん達の優しさと親切さ、時に自分が9月に脱毛に耐えれなくて丸刈りにしてもらってる時、涙を流している自分の目頭の中にウェットティッシュを当ててくださった店長さんの優しさにはグッときました。本当にありがとうございました。シャンプーの後も他の患者さんから聞いた話ではシャンプー後タオルで拭くと大変なのでキッチンペーパーで拭くことも教えて頂きました。未だに忘れていません。店長さんがおっしゃっていた一言を。「私達も色々な情報を次の患者さんに伝えていかなければなりません。」すごく有難いと思いました。ここまで患者さんのことを考えてくださるんだなと思いました。自分もいつかは人様の為に役に立つ仕事がしたいなと思いました。

○11階なでしこ病棟の皆様へ

カテーテルからの出血で不安の多い第5クールの抗がん剤治療となりましたが、笑顔で声をかけてくださり、明るく過ごすことができました。安心して夜も眠れました。おかげで元気に第6クールの為に退院できます。忙しく大変な時でも明るく接して下さりありがとうございました！

○血液内科の先生様

カテーテルから出血してしまいましたが、すぐに適切に処置をして下さり、その後もチェックをして下さり笑顔で大丈夫ですよ！という声に安心しました。心強い一言を毎朝くださりありがとうございました。病院全体がチームになって守ってもらっているようで心強かったです。

放射線治療から引き続き、今回も大変お世話になりました。執刀して下さった●●先生、●●先生には、お忙しいのにも関わらず毎日朝・夕、病室に足を運んでいただき、先生方の手厚く親切なご対応に頭が下がる思いです。本当にありがとうございました。無事に手術を終えてからは、あまりにも快適で病院にいる事を忘れるくらい看護師さんも皆さんプロフェッショナルで何も困ることなく、心身共に安心して身を委ねる事が出来ました。こちらでお世話になれてよかったです。先生方、看護師さん全てのスタッフの皆さんに心から感謝の御礼申し上げます。ありがとうございました。

たくさんのお謝辞ありがとうございました。

【令和元年11月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>夕食の「麺食」について ①クリームパスタ:パスタとクリームソースを合わせて時間が経っているのだと思いますが、汁気が全くなくパスタは伸びてグニャグニャで半分位食べて止めました。他の麺と同様にパスタとクリームソースを別々にし、食べる時に合わせるようにしては如何ですか？ ②「ゆば」の味噌汁:私にとっては非常に味気の無い汁物でした。毎食味噌汁を付けていただいておりますが、美味しいと感じた事は殆どありません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ①クリームパスタについて、お食事をお持ちする直前の17時05分に仕上げておりますが、水分量が多く患者さまが食べていただくまでにふやけてしまったことが今回の原因です。ご指摘いただきましたように麺とソースを別盛りにすることや、ソースの内容を変更するなど検討いたします。 ②味噌汁につきましては、濃く感じるや薄く感じるなど色々なご指摘をいただいております。日々調整をおこなっております。患者さまお一人お一人に合わせた味付けをすることは困難ですが、少しでもご満足いただけるよう調整してまいります。</p>
<p>私は今、酷いむくみのリハビリをリハビリテーション室で受けています。最近、凄く思う事があります。理学療法士の方が少ない事です。私は決して近くから来ている訳ではないので、いつも担当の方の予約がパンパンで取るのが難しくなっております。どうか理学療法士の方を増やしてください。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。リンパ浮腫患者さまには、リンパ浮腫セラピストの不足で大変ご迷惑をおかけしております。現在、リハビリテーション科では1~2人/年程リンパ浮腫セラピスト養成校で資格を取得し、セラピストの確保に努めております。まだまだ十分な人数ではなく、患者さまの満足度には、なかなか達してはいませんが、満足できる治療ができるように努めてまいります。今後ともよろしく願いいたします。</p>
<p>18番の受付の若い職員さんの業務にあたる姿勢に憤りを感じましたのでご意見させていただきます。仲良くお仕事をされるのは結構ですが、お二人でプライベートなお話をされているのか、お喋りが多く笑われたりされているのを待っている間中ずっと目にし、まるで休憩時間のように感じました。もちろん、受付に来られた方へはきちんと対応されていたと思いますが、案内が終わるとすぐにご自分たちの話題へ戻り、私語が多く目に余る様子でした。辛い治療に向き合われている方々を前にあの様子は配慮に欠けていると思います。</p>	<p>この度は、化学療法室受付従事者の私語により、不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。受付従事者に対して、常日ごろから接遇において指導してまいりましたが、受付中だけではなく、待機時に周囲の目配りや気配りが出来ておらず、また病院内の受付にも関わらず体調が良好でない方がたくさんいらっしゃるなどの心配りが出来ていなかったように思います。今回のご意見を真摯に受け止め、従事者の接遇教育を強化し、今後、同じ思いをされる方がいらっしやらないように努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>担当看護師さんについて 入院した当初に食事配膳を持っては来るが、引き上げ時は自分で行うように言われた。その後自分で戻しに行ける状態ではなかったのに、「私に言いましたよね」と叱責するような言われ方をされた。ポートに穿刺している針を自己抜去する方法と、チェックリストについて1.~16.を読んで必要物品の確認をしますので読み上げて下さい。初めてなのに上から目線の物言い、病気で入院しているのにその配慮が感じられない。</p>	<p>この度は、入院生活において看護師の言動で不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。担当者本人に対して直接指導いたしました。また、患者さまが手技を確立する際の説明や対応についてもスタッフ全員で振り返りを行いました。今後、患者さまに寄り添ったより良い看護が提供できますように努めてまいります。</p>

<p>1週間入院しました。術後は、唾に血が混ざり吐き出す様にしていました。夜中寝てしまうとシーツにそれが付きシーツや手術着を汚してしまいました。手術着は、すぐ変えて下さったのですが、シーツ(掛け布団)はずっとそのままでした。汚れた時はやはり変えていただきたいです。それ以外は大変良くしていただきました。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、患者さまにご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。寝具類は定期的に変換を行い、汚染があればその都度交換することになっていきますが、シーツが血液で汚染されていることに気づかずにおりましたこととお詫びいたします。寝具・衣類含む環境が安全で清潔に保たれているか観察を行い、不備があれば対応するよう指導をいたしました。また、患者さまが気兼ねなく看護師にお声をかけられるよう、話しやすい雰囲気や態度に努めます。今後も、患者さまが安心して療養ができる環境を整える努力をいたします。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>玄関の植木の所、手すりをつけたらどうでしょうか。車から降りても一人で歩るのが大変です。</p>	<p>当センターは免震構造となっております。当該場所に鉄製柵を設置すると免震稼働時は大規模な破損が生じることになり、付近を通行している歩行者へ重大な影響を及ぼす恐れがございます。何とぞご理解下さい。なお、当センターでは車いすの貸出サービスを行っておりますのでご利用ください。</p>
<p>○担当看護師の方の名刺みたいな紙を薬ケースにクリップを止めてもらえるのは、名前を覚えるのに助かり大変いいと思います。一日で何名か変わられますが、付けてくれる方とそうでない方がおられますが違いがよくわかりません。全員の方がされる方がいいかと思えます。 ○消灯後のスマホは、マナーモードでなくサイレントモードか、電源OFFがいいです。マナーモードでのバイブの音が響いて目が覚めてしまうので。 ○消灯後、2時間おきに看護師さんが見回りに来られますが、LEDのライトでは明るすぎて目が覚める事がある。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 ○患者さまに、本日の担当看護師をお知らせするために行っております。残念なことに、各勤務全員が担当ご挨拶の時に掲示できていない現実を受け止め、スタッフに周知徹底してまいります。 ○総室での携帯電話の取り扱いに関しては、なお一層マナーを守っていただくよう説明いたします。 ○夜間の看護師の巡視に関して、入眠中の患者さまの安全管理を目的に呼吸状態等を確認しておりますが、できる限り睡眠を損なわないように配慮いたします。</p>
<p>○携帯電話:4人部屋の中の1人が、ベッドの上で携帯で通話をしていた。部屋が通路の一番奥なので少し凹んだスペースがあり、いつもそこが携帯通話の場所になっていた。部屋、通路での通話禁止を徹底した方がいいのでは。 ○4人部屋での長時間説明:入院時の説明を4人部屋以外で出来ないでしょうか。質問や、雑談で30分以上話している人がいた。説明用のスペースの確保が難しいのでしょうか。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 ○携帯電話に関して、4人部屋での通話をご遠慮していただくよう、入院案内のパンフレットやポスターにも掲示しております。快適な療養生活を保つため、使用する場所や、時間にご配慮いただくよう引き続き説明してまいります。 ○入院時の説明に関しては、総室の方もお部屋でさせていただいております。いただいたご意見を部署で共有し、手術直後帰室される同室の方もおられることを配慮し、声の大きさ、時間、場所を考慮してまいります。</p>
<p>若い看護師さんにタメ口でしゃべられるのは如何なものか。もちろん、反対によそよそしいと受け取られる方もおられるかもしれませんが。。。</p>	<p>この度は、入院生活において看護師の言動で不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。いただきました貴重なご意見を共有し、より良い看護が提供できますよう努めてまいります。</p>

【令和元年11月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

1週間の入院お世話になりました。以前、別の病院では窓から壁しか見えなくて閉ざされた空間の中、気分も滅入っていましたが、こちらの病院は病室からの外の景色が素敵で、寝る間際まで夜景を見ていました。一番気分が良かった点です。抗がん剤で吐き気がありましたが、この景色に救われました。食事も摂れるようになりました。看護師の方々が丁寧に対応してくださり本当に感謝しております。今朝も朝日を見ながら生きてる喜びを感じています。本当にありがとうございました。

初めて病気で入院しました。やはり入院生活で唯一の楽しみといえば食事です。私自身、給食業界で働いている事もあり、どんな食事が提供されるかとても興味がありました。まず見た目がとても綺麗で、これだけ大規模な病院にも関わらず大量調理を感じさせる所が一切なく、調理の丁寧さに驚かされました。食べてみると味付けもとっても美味しく感動しっぱなしです。生の果物も出てくるので嬉しいです。これからも重要な食事の部分で患者さんを幸せな気分させ続けてください。

消化管内科に16日間入院しました。看護師さんは皆さん明るく優しく、どんな些細な質問も一生懸命答えてくれました。フォローが行き届き入院中は大変居心地が良かったです。先生方も毎日様子を見に来ていただき、治療は昨年出た新薬で副作用もほとんどなく、今迄で一番楽な治療を受ける事が出来ました。他にはないレベルの高い病院だと実感いたしました。

2ヶ月近い入院でした。当初は途中で退院しよう、とても2ヶ月近い入院は出来ないと思っていました。しかし、完走出来ました。これは、先生及び看護師さんの支えがあったから出来た事です。先生の熱意と思いを感じながら、信頼して頑張る意志を持続出来たことです。更に入院中常に接し、何かとお世話をしてくれた看護師さんの支えです。10階なでしこ病棟にお世話になりましたが、ベテランから新人まで、良く面倒を見てくれました。それぞれの持ち味や対応力で努めてもらっていました。その中で、なにより「患者の気持ち・立場になって」やってくれたことが驚くほど素晴らしい事と思いました。気分良く2ヶ月近くを過ごすことが出来ました。心から感謝いたします。

こちらの病院に一步入った所から全てにおいて、とても感じが良く各受付の方や検査スタッフの方、手術・病室等でお世話をしてくださった看護師皆様、清掃・配膳の皆様から心づくしの入院生活をおくる事が出来ました。治す為に力を尽くしてくださった先生や常に気遣ってくださった看護師の皆様の優しさは感謝の念に堪えません。幸いにも同室の方とも親しくしていただき、安らぎや頑張ろうという気力もいただきました。有難い限りです。チェロ・ヴァイオリンの演奏にも癒され素敵なひとときでした。本当に本当に素晴らしい病院だと感じ、筆をとった次第です。手厚い看護により生かされた身体を大切に生活していきたいと思っています。ありがとうございました。

たくさんの謝辞ありがとうございました。

【令和元年12月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>患者の家族ですが、お見舞いに来た時にナースステーションの前を通りますが、看護師さんからの挨拶(例えば「こんにちは」や「こんばんは」だけでも)あれば、もっと雰囲気良くなるのになと思います。忙しいかもしれませんが、挨拶をしていただくだけでも母親を預けて安心できるのになと思いました。</p>	<p>いつもご面会に来ていただきありがとうございます。ご家族さま、ご面会に来られた方が心地よく感じ患者さまとお会いできる場を提供できるよう、スタッフも余裕をもって行動し、笑顔でご挨拶させていただきよう努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>《事務の方の接遇について》 本日、Dr.がお休みの為、いつもとは違う部屋で受診をし、受診後、薬の事で質問があった為、いつもと違う外来受付へ行きました。相談内容を中の事務の方にTELで伝えており、電話中に遠くから「〇〇さん、～ですか」と離れた所にいる私に話しかけ、内容が周りの人に丸聞こえ。若い方でしたので、接客について教えて下さい。</p>	<p>この度は、受付窓口で患者さまの対応において、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今後は、このようなことが無いよう、患者さまの立場に立ち、接遇対応に努めてまいります。</p>
<p>本日、ブロック待合で感じた事です。ディスプレイが「〇〇番の……」と放送しているタイミングで、診察室のドアを開けて「何番の方……～さん」と連呼。別の方ともかぶったり、ディスプレイの放送ともかぶったり。結局どれも聞こえません。特に、ご年配の方には難しいかと。余計に遅くなってしまう気がします。</p>	<p>口頭で患者さまを診察室へ呼び入れる際、診察室のドアを閉めて待合室へ出て呼び出しております。呼び出し表示ディスプレイの音声と重複があった際は、音声が終わるまで待機してから対応するよう心がけておりますが、今回は注意が不足し重なってしまっていたようです。今後も継続して、周囲の音声と重ならないように改善してまいります。また、ご年配の方にも聞こえやすいよう、移動しながら大きな声でお声掛けするよう、改めて周知徹底していきます。この度は、貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>いつもお世話になっているので言わないでおこうと思いましたが、良くない事なので院内で改善をお願いします。本日、血液内科に受診し、診察後に前で座って待っていると、治験担当の薬剤師(女性)が来られて次回、血液データが悪くなければ治験は中止です。と主治医からも聞いていない事をそれも人が沢山いる前で言われました。個人情報の事、及び主治医から告げられていないことを治験の薬剤師さんが、先に言うのはおかしいと思います。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。担当者会議において、治験コーディネーターだけでなく、他の職種職員にも今回のご意見を周知いたしました。今後は、治験コーディネーターから治験に関する事項をお伝えする際には、主治医とも連携して内容や状況を確認した上で、公の場での個人情報への配慮や、伝え方の工夫等を徹底し、患者さまと信頼関係を築けられるよう改善に努めます。貴重なご意見をありがとうございます。</p>

<p>1点だけ気にしていた事があるので。ベッドで点滴用の注射をしていた際に、柵を看護師さんが外されました。たまたま枕が柵にもたれるように置いていたので、床下に落下。看護師さんはその枕を拾いベッドに置かれました。床下に落ちたものに頭をつけるのは嫌ですし、カバーを交換していただきかったです。</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でした。いただいたご意見を部署で共有し、本件から患者さまへの配慮、感染防止の観点、適切な対応について、スタッフと振り返りを行うと共に、教育してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>入院病棟での携帯電話の通話について 病室通路の一番奥のスペースで通話されている方が多く、非常に迷惑です。通話等の禁止の案内看板設置や入院患者、外来者への周知徹底をお願いしたい。</p>	<p>患者さまにご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。携帯電話など入院中のマナーを守っていただけるよう、ポスター提示など対応をさせていただきました。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>窓側の患者さんに「こちら側は眺めが最高ですね。」と看護師さんの声が聞こえました。4人部屋は決められたベッドに入るものと納得していましたが、廊下側のベッドに患者がいるにも関わらず、上記の会話を聞かされたら、あまりに無神経ではありませんか。また、抗がん剤の副作用によって目も開けていられないくらい辛い時期もあるのに、病室で比較的元気な患者さんと看護師さん(白い服)が他愛のない会話を1時間近くぐだぐだ喋られると横に寝ているものはたまったものではありません。病室は休養の場所であるべきで、お話されるなら談話室へ行かれるべきです。</p>	<p>この度は、総室における医療職員の対応について配慮が欠けており申し訳ありませんでした。今回の件において、状況をお聞きした時点で実習生に対しては厳しく指導いたしました。いただいたご意見を部署で共有し、実習生としてベッドサイドで話す内容について、患者さまがおっしゃるとおり配慮がなかったと感じております。今後は、病室環境、及び関わり方について注意してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>ICU、HCU、病棟の看護師の方、皆様お若いのに嫌な顔一つせず、良く看護していただきました。ICUは走り回って看護され感謝しています。HCUは残念ながら昼過ぎに移ったのですが、ティータイムしている様に大勢でおしゃべりし、うるさかったです。私語が多いですね。</p>	<p>この度は、HCU入室中に不快な思いをされたことに心よりお詫び申し上げます。勤務中の私語を慎み、患者さまへの配慮を常に忘れないことを再度教育してまいります。また、いただいたご意見を真摯に受け止め、部署内で共有し、今後同じようなことが起こらないように努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>CT受付は対応が悪すぎる。 ・電話中に待たしても一言もなし。仏頂面・案内が不明。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。当日は、患者数が多いとは言え長時間お待たせしましたことを深くお詫び申し上げます。今回の担当者も含め、窓口の接客強化、及び指導を行ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

【令和元年12月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

いつも先生方、受付、看護師さんお世話になりありがとうございます。働き方改革で働き方が問われている中、特に先生においては、なかなか代わりがないという状況で、年休や十分な休みも取れず大変だと思います。がんセンターの先生にしかできない事がある反面、そのような状況で申し訳けないな・・・という気持ちもあります。いつも本当にありがとうございます。

土・日にも関わらず先生が1日2回とか訪れてくれる。患者にとって本当に心強いもので、感謝の一言です。身体の事は怖くて聞けない自分がまだあるのですが、毎日の様子を見に来てくれるだけで、コミュニケーションも取れ、相談がすごくしやすいです。ありがとうございます。ICUが人生で初の経験で辛かったです。看護師さんは全ての人が患者に寄り添ってくれ、素晴らしい方がほとんどです。掃除の方も悪いと思う私に対して、「これが自分の仕事だ」と言って一生懸命していただきました。

12階さくら病棟の●●先生、●●先生、師長さん、看護師さん、クラークさん大変お世話になりました。心から感謝しております。初めての手術での入院生活、不安と緊張は計り知れないものがありました。ICUから帰って来てからは不安はなかったです。沢山の質問にも答えていただき納得しました。師長さんは気遣いのできる素敵な方でした。色々と助かりました。お話されても淡々と的確な言葉を発しられています。人間辛い時や、困った時に助けていただいた事は絶対忘れないものです。これからも皆様が患者さんに今以上に寄り添っていただけると信じています。ここに来て、人生観も変わりました。他の患者さんが明るくて前向きな姿勢を目の当たりにしたからです。それと一番は私も患者の立場で他人事ではないと言う事です。本当にありがとう。

ICU・HCU、リハビリ、緩和ケアセンター、そして10階なでしこのナースの皆さまに多大なご恩を受け、とても素晴らしい医療、リハビリ、緩和ケア、最高の看護を受けました！！！！ありがとうございます。高齢者であり、かつ重傷重体であったにも関わらず手を抜くことなく少しの可能性に賭けてくださいました。まさしく、全員野球の賜物です。先生方の細かい医療、治療等につきまして、心よりお礼申し上げます。同じ病気の患者さんがいたら、こちらの「大阪国際がんセンター」を推薦します。

クリスマスの特別メニューに感動しました。
入院中はクリスマスも関係ないと思っていましたので嬉しかったです。

たくさんのお謝辞ありがとうございました。

【令和2年1月のご意見への回答】

ご意見	回 答
<p>患者総合相談室の相談内容は、同意なしに他者に知られる事はないと明記されている。にも関わらず、同意した覚えはないが看護師が知っており驚いた。また、いくら真実とはいえ、治る見込みのない事、今後起こってくる病気の痛みや、暮らしの困難さを伝え患者に不安を与える看護師の言動に傷ついた。他の看護師の方は、細かい心配りをされる優しい方ばかりで、さすが、がんセンターと感心していたのだが。親切心で言われたのかもしれないが、告知を何とか受け入れようとしている時期に、終末の自分の哀れな姿が想像され、ショックでうつになりそうだ。</p>	<p>患者総合相談室では、余分な心配・不安なくご利用いただけるよう、相談内容の秘匿について重大に捉えており、相談の記録についてもカルテとは別記載としております。また、相談内容については、お困りごとの解決に向けてお手伝いをするにあたって院内従事者と共有が必要な場合は、相談者の了解を得て対応することをルールとしています。この度は、せっかく患者総合相談室をご利用いただいたにも関わらず、大変申し訳なく思っております。もしよろしければ、当方の体制をあらためて検証したいと考えておりますので、詳細をご教示いただければ幸いです。</p>
<p>リハビリテーションの件についてですが、私自身、善し悪しはわかりませんが、外注が入って行う事ができないものでしょうか？リハビリを受けたい者ですので、なるべくならセンターにて受けれたなら幸いと思っています。現状のリハビリでは、もっともって受けたいと思っています。人数が少ないので、手が空いていない等の話ではいけないと思います。</p>	<p>リハビリについてのご意見ありがとうございます。当センターでリハビリをする患者さまは治療中の方が対象で、医学的な管理が必要な状態ですので、外注の方が実施することはできません。ご自身で運動されたい場合は、主治医に一度相談してみたいかでしょうか。また、医学的管理下でのリハビリを必要としない方は、当センター患者交流棟3階の運動支援センターを訪れてみてはいかがでしょうか。</p>
<p>1月9日、CTの検査中にマイク音声流れると思いますが、その音声の会話の内容が少し聞きづらかったので、わかりやくしていただけたらと思いました。私は聴覚が悪い訳ではありません。機械音??だとは思いますが、部屋の中で反響しすぎるのではないのでしょうか？音が大きいとか小さすぎるというのではなく、その時は「楽しんで下さい」と聞こえたような気がしましたが、はっきりわからなかったのは息を止め続けていました。色々文章が長くなりすぎましたが要は分かり易い音でお願いしたいと思いました。</p>	<p>CT検査時に音声を聞き取れず、息止めを続けられていた件につきまして、お詫び申し上げます。CT装置は、撮影時間を短縮する為、X線発生装置が毎秒2～3回転のスピードで高速回転しており、加速及び制動の際には特に騒音が大きくなります。また、音声はタイミングを合わせる目的で、自動音声をセットしています。ご指摘いただきましたように、加速及び制動時の騒音と自動音声重なった際、聞き取りづらい方もおられますので、その場合は表示窓の表示変化でご案内しております。次回、検査時はお申し出いただければ、担当者からご説明いたしますので、よろしくお願いたします。</p>

<p>少し気になった事は、いただいた資料と実際の予定の更新部分が書き換えされていない事です。例えば、入院センターでの説明時、子宮全摘手術・・・14日間と記載してあったが、主治医の説明は5日～7日間だった。また、実際の入浴時間は最終20:30～だが、計画書には16:00～20:00となっている。退院前に医師がホッチキスを外しますと記載してあるが、現在はテープでの対応になっている。方法や時間に変更がある場合は、その都度、新しいものに変更していただいた方が、1つ1つ疑問に思わず不安が少なく済むと思いました。</p>	<p>ご入院の際は、不安をあたえるような思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご意見に記載されている内容を確認いたしましたところ、方法や時間に変更になっていたにも関わらず、入院診療計画書が改訂されておりませんでした。変更があった場合は、速やかに修正し、最新の情報をご提供する必要がありました。入院診療計画書を再度見直し、最新の情報へと修正をいたしたいと思えます。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>12月に別の病院に入院して、今回がんセンターに入院。比べて悪いですが、看護師さんが部屋に来る回数が少ないし、冷たく感じます。がん患者の心のケアもして欲しい。前の病院では看護師と言ったら専門のケアの人が部屋に来て話をしてくれました。2週間に4回話しに来てくれた。この病院にはないのですか。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。入院中の看護師との関わりが希薄に感じておられたことに気づけなくて申し訳ありません。外来・入院においても何か相談事や困りごとがあれば、いつでも看護師にお声かけいただきたいと思えます。また、専門的な支援が必要な際には、遠慮なく看護師や医師にお伝えください。常に患者さまに寄り添った看護ができるように日々努力していきます。</p>
<p>レントゲンの時に着るピンクのシャツ(Tシャツ)は、ウィッグ、帽子をかぶっている者にはとても不便です。「かぶる服」から「着る服」に改善していただければ嬉しいです。</p>	<p>この度は、単純X線(レントゲン)撮影の際に、ご不便をおかけいたしましたことお詫び申し上げます。単純X線撮影の際、脱衣いただき専用の検査衣を着ていただく理由は、下着等の金具が写ってしまうこと、着衣の締め付けにより歪な線が出ること、着衣が写ってしまうことにより、画像診断への影響を考慮した結果です。「着る服」とのご指摘ですが、「着る服」の場合は開かないように紐で結ぶことになり、その結び目が写り込んだ経緯から、結び目のないTシャツとなりました。Tシャツを被れない場合は、お申し出いただければ、前開きの検査衣をご用意の上、撮影前に結び目を解く等の対応をさせていただきますので、ご不便な事があれば遠慮なくお申し付け下さい。</p>

【令和2年1月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

入院中は看護師長はじめ看護師の皆様方には大変良くしていただきました。感謝しています。私の場合、手術後お水が飲めるまで、食事が出来るまでにかなりの時間がかかり、不安でいっぱいでしたが、そんな時、看護師の●●さんはその都度適切なアドバイスをしてくださいました。(具体的にわかり易く)患者への寄り添い方がとても上手だと思いました。ありがとうございました。

食事の美味しさ抜群でした。三分菜食でしたが味付けの良さで回復、食欲増進に大変助けられました。ありがとうございました。継続して下さい。普通食を食べないまま退院となります。これから普通食に挑戦です。頑張ります。

看護師さん達の優しさに感謝！！

余裕のある落ち着いた態度で対応して頂き、ボソッと口にした心配事にも、「こんな対処法もありますよ。」と示してくださった看護師さん。一筋の希望を見つけた思いでした。手術を終えて病棟に戻ってきた私に「(手術は先生達が頑張ってくれたけど)これからは、あなたが頑張らねば。」と、私の手を握って励ましの声掛けをしてくださった看護師さんも、ホントにありがたく思いました。

1週間本当にお世話になりました。●●先生、●●先生をはじめ、スタッフの皆様には手厚い看護をしていただき、心から感謝申し上げます。夜中に具合が悪くなった時でも、親身に看護していただき優しい言葉をかけていただき、どれ程心強かった事が計り知れません。こちらの病院に入院させていただき本当に良かったと心より感謝しております。退院後は、よりよい生活を心がけ、元気な毎日を過ごす様に努めます。先生、スタッフの皆様本当にありがとうございました。

2年前の手術後からリハビリの●●先生にお世話になっています。熱心に教えていただき、お陰様で年明けから足の装具を外せました。リハビリ期間終了後も、外来診察時に足の動きを見て自宅で出来るリハビリを教えていただきました。2年間もフォローしていただいたおかげで当初、杖が必要になるのではと言われていましたが、装具を外して走れるまでに回復いたしました。感謝申し上げます。今回の手術でリハビリの大切さを実感しました。又、リハビリ室での様子を拝見してもがんセンターのセラピストさん達はレベルが高いと思います。ありがとうございました。

たくさんのお謝辞ありがとうございました。

【令和2年2月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>血液内科の入院は長期で、病棟外に出られないケースも多く、その分ストレスも色々あると思います。2Fでカラーコーディネーターやケア帽子の試着といった事が行われていますが、血液内科の病棟でも行ってみたいはいかがでしょうか？長い入院だからこそオシャレもあって良いのでは？笑顔を大切にするこの病院にピッタリだと思います。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。血液内科病棟では、入院期間中治療状況によって病棟の外へ出られない期間があります。そのため、院内で実施される様々なイベントに参加する機会は少ない現状があります。安全に治療を受けていただくことが、まずは第一優先ですが、少しでも気分転換が図れるよう支援していきたいと思っております。より良い入院生活での環境作りを目指し、治療へ向かうお気持ちにつながるよう、診療科と共に今後も取り組んでまいります。</p>
<p>皆様、ご苦労様です。いつもありがとうございます。10階さくら病棟の一番奥にある洗面台(共有)ですが、使用されていないと思われるコップ、お箸、スプーン類があります。衛生的にも廃棄した方が良いと思っております。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。直ちに廃棄しました。入院患者さまにとって、衛生的、快適な環境を維持することは、私たち看護師の重要な役割です。今後は、清掃担当者とも協力し、安心して療養していただけるよう努めたいと思っております。</p>
<p>内視鏡検査で受付から検査室に案内されたその折「看護師からの問診があるので廊下の突き当たりで待つよう」指示された。30分程度待ったが、問診もないので通りがかった看護師に尋ねると「この場所では問診しない」と言われ入口付近の場所を教えられた。非常に不快でストレスがかかった。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。内視鏡の受付では、入り口に入ってから、「曲がってお進みください。奥の部屋で看護師により問診があります」とご案内しております。今後は、患者さまが問診室前に座られるのを見届けてから受付に戻るよういたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>化学療法室でお薬手帳のシールが発行される事になりましたが、電子お薬手帳も使用しているので手入力面倒です。QRコードも併記するなど、ご検討ください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。2020年2月から化学療法室において、抗がん剤のお薬手帳シールの交付を開始いたしました。まだ始めたばかりですので、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
<p>今回の入院で私は治りが悪いのか予定の退院よりもかなり延びてしまいました。「他に沢山待っておられる方がいるのに申し訳ない」となかなか改善しない自分に腹を立てておりました。そこにある看護師さんから「入院長いね。普通はとっくに退院出来てるのにね。どうするつもり？」と言われました。冗談のつもりかもしれませんが、私の精神状態にはきつく突き刺さる言葉でした。</p>	<p>この度は、看護師の言動により、患者さまに不快な思いをさせてしまったことに対してお詫び申し上げます。患者さまからいただいたご意見を病棟スタッフ全員で共有し、振り返りを行いました。接遇教育や教育指導を徹底し、不安なお気持ちを抱えながら療養生活を過ごされている患者さまのお気持ちに寄り添う看護を提供できるよう、看護師一人一人が努力いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

【令和2年2月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

今まで何度か入退院を繰り返してきましたが、主治医の●●先生には本当にお世話になりました。感謝しかありません。信頼できる先生に巡り合えたことは幸運でした。看護師さん達も、皆さんとても感じが良く、患者に対しては常に優しく、付き添っている家族に対しても気持ち良く接してくださいました。ありがとうございました。今回、お世話になった先生方にもお礼を申し上げます。●●先生にはお忙しい中、部屋まで来て、たわいのない話に耳を傾けていただきました。嬉しく思っております。そして、患者相談室の●●さんには常に寄り添っていただき、幾度となく相談にも乗ってくださいました。本当に心よりお礼申し上げます。

この度は、お世話になりました。快適な入院生活でした。入院は退屈・辛いと聞いていましたが、こちらは大阪城の景色が素晴らしく、一日眺めていても飽きませんでした。お食事も美味しかったです。清掃の方も、いつも丁寧に綺麗にしてくださり、お部屋も、とても気持ち良かったです。病気が病気なので、また来たいと書けませんが、病院として同じ病の方にお勧めしたいと思いました。本当にいい一週間をいただきました。ありがとうございました。

この度は、緊急入院に対応してくださってありがとうございました。夜間、発熱から39度を超え、不安になって電話をすると当直の●●先生がすぐに「点滴をするので入院してください」と言ってくださいました。到着すると、防災センターの方が車椅子を押して病棟まで連れて行ってくださった事を始め、夜間の入院だったのに10階なでしこ病棟の看護師さん達がレントゲンや点滴、付き添い用のベッドまで迅速に対応していただいた事が本当にありがたかったです。その後も、主治医の●●先生が病室に来てくださるので質問も出来たし、10階なでしこ病棟の師長さんからも心強いお言葉をいただけたので、今後の治療にも頑張っって挑みたいと思います。お世話になった皆様、ありがとうございました。

今日は感動の一日でした。栄養管理室一同の方からメッセージをいただきました。お誕生日のお祝いの言葉でした。たくさん患者さまがいらっしゃるし、大変お忙しい方々ですのに夕食にはバースデイカードと可愛いプレゼントまで・・・なんとお礼を言えば・・・せめて書面にてお礼の言葉でお許しを。本当に本当にありがとうございました。明日、息子が参ります。形のまま見てもらうカードも大切にいたします。追伸:それからいつも美味しい食事ごちそう様です。

たくさんの謝辞ありがとうございました。

【令和2年3月のご意見への回答】

ご意見	回答
<p>中心静脈ポートを埋め込み、点滴はここから、採血は腕からでした。そのどちらもポートからできると理解していたのですがと聞くと院内研修を受けた資格のある者しか出来ないとの事。どんどんポートを採用していくなら資格者もどんどん作って頂かないと、ポート埋め込んでいる間は採血で痛い目にもその技術に不安を覚える事もなくなると思っていたのが残念！！</p>	<p>貴重なご意見を頂きありがとうございます。ご指摘の通り、採血においてはポートからも実施できるようになってはいますが、当センターでは、安全な実施を目指し研修制度を設け取り組んでいるのが現状です。研修において、知識を深め技術指導を受けながら安全に実施できるよう習得に努めておりますが、資格のあるスタッフの取得者がまだ少ない現状です。患者さまのご負担ができる限り少なくなるよう、そしてより安全に技術提供できるよう今後も取り組んでまいります。</p>
<p>12階なでしこ受付の女性の対応、話し方、とても不愉快です。こちらは担当医、看護師の方から言われた事を聞いたり伝えているだけなのに「は？」みたいな態度をとられても腹立たしいだけです。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。病棟の受付には病院の顔としてすがすがしい笑顔と丁寧な言葉使いで患者様とご家族様をお出迎えする役割があります。受付の職員の対応については、引き続き指導、教育してまいります。ご意見を真摯に受け止め、誠実な態度で患者様と向き合えるように接遇教育に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>看護師さんにもお伝えしましたがオベ前の絶飲食のお知らせメモが小さい気がします。また、最終飲水時間はあっても物を口にする時間の掲示がなく確認しにきました。また担当看護師さん紹介メモのお名前にカナがあると嬉しいです。</p>	<p>絶飲食の時間が分かりにくく、申し訳ありませんでした。用紙の見直し、担当看護師名のふりがなについて検討、改善させていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>日中でも夜でも廊下でお喋りという位よく話し声が聞こえてきました。一方通行なので携帯の通話の声です。部屋を出た左の突き当たりのコーナーでよく使っておられます。声の大きさ・話の長さ・部屋で休んでいましたが、不快になりました。 ◎コーナーの案内板にここでの携帯通話は遠慮して。電話室へお願いしますと張り紙をお願いします。 ◎入院のオリエンテーションにて、携帯の電話も電話室を利用して下さい。と案内する。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。携帯電話の使用については、入院の案内の際に書類でお渡ししており、ポスターでも掲示しております。また、病棟内には電話ボックスを設置すると共に、マナーを守っていただき使用していただくようお願いしています。入院加療中、病棟内で過ごしていただくことが多く、消灯後など遅い時間帯やあまりに大きい声である場合は、医療者にて声をかけさせていただき、他の方のご迷惑にならないようご使用して頂くようその都度お願いしておりますが、この度は不快な思いをされたこと、誠に申し訳ございません。病棟内には、静かな療養環境にご協力いただくよう掲示しています。今後は、掲示場所についても配慮させていただきますと共に、静かで快適な療養環境作りにも努めていきたいと思っております。</p>
<p>シーツ交換は、週1と決まっているんですか？個人によってバラバラ？個室から総室に移って、前の2人は交換しているのに私はしてもらえない。入院してから2W近くなるのにどうなってるんでしょうか？</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。シーツ交換は1週間に1回、個室、総室とそれぞれ交換曜日を決めておりますが、患者さまの状況によって追加で行うこともあります。この度、患者さまの病室の交換曜日のご説明及び実施したシーツ交換のご説明が不足していたために誤解を招いてしまい、申し訳ございませんでした。患者さまにとってわかりやすい説明と安全で快適な療養環境の提供に努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>入院して2日目6日になりますが、●●という看護師さんの言い方の悪さに非常に苛立ちを感じています。自分は看護師さんではベテランなのかも知れませんが看護師さんの若い方や病人の方などに勝手な自分の気持ちを投げてこられても困ります。病気を治す為に来ただけなのにどれだけ不愉快な気持ちでいなければならないのでしょうか？19日に婦人科で手術が待っていて、血糖を安定する努力をしています。何日、この様な気持ちでいなければいけないのでしょうか。</p>	<p>今回の入院にあたり、大変ご不快なお気持ちにさせてしまったことを、お詫びいたします。状況を確認し、個別指導を行いました。また、今後、病棟カンファレンスにおいて、接遇について改めて考える機会をもち、入院患者様が、安心、安楽に入院生活を送っていただけるよう努めてまいります。</p>
<p>3月9日14:30頃外来化学療法受付におられたスタッフの人は受付に患者がいるにも関わらず大きな声で電話をかけて延々としゃべっていました。その後、17:00頃、16番外科の受付で見かけましたがやっぱり延々と電話でしゃべっていました。以前、17番の受付にいた時はスタッフ同士でずっとしゃべっていてこの人はいったいここへ何をしに来ているんだろうと思いました。他のスタッフの方が素晴らしいだけに凄くこの人が目につきました。</p>	<p>このたびは、患者さまに不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。ブロック受付業務以外の兼務業務もあり、問い合わせなど対応が続いていたことで、患者さまにご不快を与えるようなことになり、深くお詫び申し上げます。ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、スタッフ間の連絡事項は素早く終わらせ、常に見られている意識を持って業務に取り組んでまいります。また、別のスタッフが私語をしている場面や、電話が長い時を見た時などは、常に患者さまの立場にたって注意合っています。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

【令和2年3月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

昨年7月より入退院をしております。昨年は、8日間ぐらい入院して次の日通院というシフトでしたが次の日の通院が歩くのが大変でした。体力は落ちてるのに今年から20日入院して退院しても歩く体力があるのです。リハビリテーションの先生のおかげです。その時の血液データ体力を見ながら安心できる日々の運動を手助けして下さい、無理のない身体の動かし方を指導して下さい本当に感謝しております。

先日、In bodyで測定してもらい足の力は残っており入院中もしっかり動くことが大事かと思いました。これからもよろしくお願ひします。さらにスタッフさんは笑顔でよい話をしてくれており、辛い時も辛さを忘れさせてくれます。少しの胃のムカつきも忘れる時があります。リハビリ+αをいつもありがとう。

昨年初旬より複数回入院させていただいており今回初めて外科でした。内科・外科に関わらず、先生始めスタッフの皆様には大変良くして頂き感謝しております。

今回、手術で腫瘍が取り切れず結果が悪かったので珍しく落ち込んでいましたがスタッフの皆様が明るく接して頂いたので前向きに考えていこうと思わせてもらいました。

食事も成人病センター時代より、そして昨年食べた時(いつもはコンビニにしています。)より味は美味しくなっていました。

どうもお世話になりました。

3月2日から11日までお世話になりました。入院から手術、退院までとあつという間の10日間でした。その間、●●先生、●●先生、そして、HCU、12階病棟での看護師の皆様には言葉に尽くせない感謝の思いで一杯です。清掃もきっちりされ非常に清潔感のある、そして皆様の目指す所のレベルの高い素晴らしい病院だと感じました。

これからは、自分自身がしっかりと健康管理に努めてまいりたいと考えています。

最後になりますが、皆様方のご活躍を祈念いたしまして御礼の挨拶とさせていただきます。ありがとうございました。

・診療に際してとても丁寧に答えていただき感謝しています。食事(退院後)の不安に対しても、すぐに栄養士の方に連絡をとり、その日のうちに解消していただき、びっくりしました。

・初めての入院生活で不安だらけでしたが、食事の内容変更の希望もすぐに叶えてくださり、そして少ないKcalの中で、とても工夫や心配りを感じることができ、入院患者の食に対して真摯に取り組んでいただいている姿が目に見えてきました。

・膵癌で絶望に近かった不安が、延べ2週間の入院で光が差し込んできたような気がします。最高の病院はやはり患者のことを第一に考える最高のスタッフから生まれるものと実感しました。

・来週から職場復帰するのに最高の形で退院ができる喜びで一杯です。ありがとうございました。感謝のみで終わります。

セカンドオピニオンで、まずはお世話になり本院の“心のケアの取り組みや、専門性、施設のきれいさ等、ぜひ、ここで治療をお願いしたいと転院をお願いしました。(もちろん紹介状は持って)前の病院では、検査に2ヵ月かかったのに、ここでは1ヵ月。しかも、細部にわたる検査や、先生方のカンファレンスを重ね、治療方法を決定。入院後も夜や朝に部屋を訪ねてくださり、声かけして下さる先生方、優しく接して下さる看護師さん。とっても良いところで治療ができた満足しています。まだ、完治ではありませんが…

たくさんの謝辞ありがとうございました。