

【令和6年5月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
5/7	<p>手首のバーコード わざわざスキャナーで取らなくても、QRコードにしてスマホでスキャンすれば一石二鳥なのでは？ 手首のバーコードは曲面になるので読み取りづらい！</p>	<p>リストバンドのバーコード認証操作時にご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 患者さん間違いを防止し安全な医療を提供するために、治療や処置を受ける患者さんにリストバンドを装着していただき、バーコードを用いた患者認証を実施しておりますので、ご理解・ご協力のほどよろしくお願いいたします。 バーコードの読み取りづらさ解消については、関係者と検討し、引き続きより安全で快適な療養環境の提供に努めてまいります。</p>	病棟
5/7	<p>浴室の換気問題 汗を流す為にシャワーするのに脱衣室が湯気と湿気で暑い。換気できていない。 扇風機orエアコンが必須ですよ。汗だくで室外へ出れない。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 脱衣室の換気方法について検討させていただきます。</p>	施設保全グループ
5/7	<p>本日の昼食時、3～4日前からリハビリにもなるので、ナースステーション前にある場所での食事を勧められていたので、この3～4日間同じ場所（机）で食事をしていたところ、ある看護師から「●●さん!!それとちがうでしょ!!」と強めに指摘をされました。もちろん自分の確認不足なので仕方ないですが、もう少しだけ指摘ならいいと思いますが、毎日同じ場所で食事していた者としてはそんな言い方せんでもよくないと感じました。がんで気持ちが凹んでいて手術後少しずつできる事をしようとしてる気持ちになっているのになあと感じました。 同じ事を言うのでも言い方ひとつで変わると考えます。</p>	<p>この度は、看護師の対応や言葉掛けにより、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 頂いたご意見を真摯に受け止め、患者さんへの対応、言葉掛けを含めたコミュニケーションについて部署内で共有いたします。がん患者さんの思いや、お体の辛さに寄り添える看護師を育て、安心して入院生活を送っていただけるように努力を重ねてまいります。</p>	病棟
5/7	<p>本日、すごく腹の立つ事がありました。病棟にあるトイレで自分が鍵をかけていないにもかかわらず、私が開けてしまった事は本当ですが、物凄い勢いで「何してるんじゃ。」とどなられました。 こういう事は本人の問題だと思いますが、入院患者さんに徹底していただくようお願いしたいです。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 トイレの鍵をかけずにトイレを使用された方が、扉が開けられた事により立腹されたとのことですが、そのような事があればスタッフが対応いたしますので、遠慮なくお声掛けください。</p>	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
5/10	入院病室のナースコール予備が1つほしいです。 歩行に時間がかかり連絡が間に合わない場合あり。	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>各部屋には1つしかナースコールを設置ができない設計となっております。ご理解のほどよろしくお願いたします。</p> <p>夜間でもナースコールを見つけやすいよう工夫いたしますので、遠慮なくスタッフへご相談ください。</p>	病棟
5/10	食堂と書いてあるのにそこで物が食べられないのはおかしいと思います。	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>新型コロナウイルス感染症の院内感染予防対策として入院患者さんの食堂の利用はご遠慮いただいております。</p> <p>感染予防対策にご理解・ご協力のほどよろしくお願いたします。</p>	病棟
5/13	<p>いつもお世話になっています。院内処方ブースに行くたび会計を済ました書類を見せて下さいと言われます。</p> <p>私はメディカルゲート、後日会計ですと毎回答え少々お待ちくださいとなります。メディカルは当院にすすめられて行っているシステムなのに、院内処方の人達はその対応ができていないように思います。</p> <p>スムーズにお薬をいただけるよう検討してください。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>メディカルゲートの順路としまして、診察終了後は、メディカルゲートのファイルを診察ブロック受付にお渡ししていただき、ブロック受付でお薬引換券が手渡しされます。その引換券を11番薬局窓口を持参いただくことで薬局からお薬をお渡しする流れとなっております。</p> <p>今後は、メディカルゲートをご利用の患者さんにご利用方法を説明させていただき、また関係部署に対してメディカルゲートの運用について周知させていただきます。</p>	医事グループ
5/13	採血の検査結果が非常に見にくい。 前の物とまったくちがう。	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>令和6年1月の電子カルテシステムの更新に伴い、患者さんに分かりやすい採血結果をご提示できるよう調整してまいりました。</p> <p>引き続き、検討してまいりますのでご理解のほどよろしくお願いたします。</p>	医事グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
5/13	<p>●月●日午後、●●室にいた看護師の態度が非常に悪い。名札も外れているので名前も分からないのも不安。気になる事を聞いてるのにこちらの質問には全て「人それぞれだから分からない」しか言わず参考にもならない。こちらが話してるのに話を被せてきたり、は?みたいな感じが伝わってきてすごく不愉快でした。</p> <p>何が気に入らないのか、何故あんな横柄な態度ができるのか理解できません。</p> <p>あの人がいるだけで●●検査の前問診や前処理がストレスになります。業務改善をお願いします。</p>	<p>この度は看護スタッフの言動や態度においてご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>スタッフには、患者さんの思いにしっかりと耳を傾け、行動を振り返り改善するように、また、接遇面においても指導、教育をいたしました。</p> <p>当センターに受診し検査、治療を受けられる患者さんに、安心して医療を受けていただけるように、看護スタッフとして丁寧な対応ができるように努めてまいります。</p>	放射線系 外来
5/15	<p>●●室にいる女性の対応が悪い。とても嫌な気持ちになりました。</p> <p>質問の答え方の言い方などもっと親切に対応して欲しいです。</p>	<p>この度は看護スタッフの言動や態度においてご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>スタッフには、患者さんの思いにしっかりと耳を傾け、行動を振り返り改善するように、また、接遇面においても指導、教育をいたしました。</p> <p>当センターに受診し検査、治療を受けられる患者さんに、安心して医療を受けていただけるように、看護スタッフとして丁寧な対応ができるように努めてまいります。</p>	放射線系 外来
5/29	<p>本日診察いたしました。OP後初めての診察です。病理の結果を書面でもらいたい口頭で結果を聞くだけでは不安なので聞き漏れもあるので…</p> <p>家族とかの説明にも書面がある方が説明しやすいので、Drへも伝えたが「出すことは出来ない」と言われただけで何故出せないのかの説明もなく。</p> <p>後でNsに聞くと病院のルールとの事だが、患者としてはとても不安です。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>頂いたご意見を踏まえて院内で検討した結果、6月より病理結果をお渡しできるようルールを策定いたしました。</p> <p>ご希望の場合は、主治医までお知らせください。</p>	医師

【令和6年5月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
5/7	<p>初めての●週間の長い入院生活でしたが、適切で優しい看護師さん、他のスタッフ皆が気さくで毎日安心して過ごすことができました。主治医先生は毎日様子を見に来てくださいますし、リハビリの先生とは世間話もでき、楽しくリハビリをこなすことができました。スタッフ全員に心より感謝申し上げます。</p> <p>大阪フィルハーモニーのコンサートが聞けたことも良い思い出となりました。ありがとうございました。</p>
5/13	<p>入院の保険請求書を1枚のみに書いて受付に行きました。まだ書く用紙があるのにうっかりして上の1枚だけビリビリと破ってしまいました。受付の方は、私に書き直すように言われることなく自分で用紙を取りに行き代筆して下さい、保険の中身のことも気遣ってくださいました。とてもありがたかったです。</p> <p>どなたもどこの担当でも皆さんとても親切でいつも安心しています。今回の担当は●●さんでした。</p>
5/13	<p>私は当病院で長年お世話になっています。●月末に●●病棟に入院となり、●年くらい前に大変お世話になった病棟で受付すると、ナースステーションの看護師さん達から私の顔を見るなり、すぐ「●●さんやんか。元気そうで良かった。」と喜んでくれ、私の事を憶えてくれているのにビックリ！笑顔で向かえ入れていただき、大変嬉しかったです。</p> <p>●年前、新人の看護師さんもすごく機敏な行動力に感動しました。無事、元気で退院出来、感謝しております。</p>

日付	ご意見
5/28	<p>看護師さん皆さん親切でとても良くしてくださり快適な入院生活です。お食事もおいしく、楽しみのひとつでもあります。</p>
5/29	<p>当がんセンターにお世話になりましたのは●年●月●日～●日の●泊でした。 ●日●●手術で絶食、尿管排尿でした。第一印象は大人しく、専門的に満ちているスペシャリストの方ばかりで驚きました。世の中での親切さを一同に合わせていらっしゃる方ばかりでした。毎日が素晴らしい看護を受けました。 日本での最高レベルに働ける大阪国際がんセンターの職員の皆さんに幸あり。 2日目、体ふき、体温等々。3日目、体ふき、シャワー等々。4日目、検診、採血。 最終日までお世話になりました。本当に心温まります看護センター！感謝の言葉にはきりがありません。 ありがとうございます。</p>
5/29	<p>●●病棟スタッフの皆様、●か月間大変お世話になりました。はたから見ているだけでもお忙しく、辛い思いや大変な思いも毎日のようにされているだろうに、いつも明るく笑顔で接してくれる姿には本当に活力と癒しをもらいました。 何もかも不安な治療開始初期、きちんとした説明や対応もそうですが、何気ない雑談も闘病生活を乗り切る大きな支えになったと思います。忙しいのにいつも話を聞いてくれてありがとうございました。 どうぞこれからも皆さんの明るさで沢山の患者さんを支えてあげてください。本当にありがとうございました。</p>

日付	ご意見
5/29	ご飯がおいしく、温度が完璧で、どこも綺麗で帰りたくないぐらい快適でした！約●週間ありがとうございました。
5/29	<p>こちらでお世話ただけて良かったです。皆さん親切で言葉遣いも優しいです。</p> <p>対応も術後夜は食事なしで朝の5分かゆも良かったと思います。以前、●●病院でお世話になったんですが、手術する前も何回も足を運びました。こちらは1回だけで済みました。食事も●●病院は術後夜の食事は出たんですが、夜中お腹が痛くなり、詰所に居るナースの方に言いましたが、何の対応もありませんでした。数時間痛い思いをしました。</p> <p>それにこちらで驚いたのが精算でした。今日が土曜日（退院日）なので次回の来院でいいとおっしゃったら、この時代に!?!と逆に「いいの?」と思いました。もし誰かポリープを取るのを聞いたら言いたいと思います。</p>
5/29	<p>1回目の●●治療の後、重度の便秘になり緊急入院となりました。長期の入院となったため、何回かフロアを移動したため、どこの病棟の看護師さんかわからないのですが、●●抜去のため再び入院することとなりましたので、この機会にずっと言えずにいたお礼を申しあげたと思います。看護師の●●さん、その節は本当にありがとうございました。いろいろなことが重なってパニックになっている私に何度も的確なアドバイスをしていただき、すごく心の支えになってもらいました。</p> <p>●●の恐怖におびえていた私にとって●●さんのアドバイスはとてもありがたかったです。</p> <p>●●病棟以外全てのフロアにお世話になり、どちらの看護師さんもDrも優しくて本当に嬉しかったです。少しのおしゃべりが私にはとても貴重な時間であり、沈みがちな自分に元気を与えてもらいました。本当にありがとうございました。</p>