

【令和6年8月のご意見への回答】

日付	ご意見	回答	担当部署
8/4	私の隣の方が重症で夜も看護師さん達が長時間付き添っていたり狭い部屋の中でベットや他のもののレイアウトに苦勞されているのを見てこういう患者にこそ個室を利用すべきと痛感しました。個室のあり方と現実の違いには残念です。	お手数をお掛けしてしまい、申し訳ありませんでした。 少しでも患者さんに快適な入院環境を提供できるように今後も努めてまいります。	病棟
8/4	どの科の受付の対応も品がなく、残念です。特に●階●●ブロックにおいては気分が悪くなるレベルの態度。ファイルを渡す時の「はい。」と語尾を伸ばしたりこちらが「ありがとう。」と声を掛けても無視。派遣会社を変えた方が御社のためとも思ってしまう。教育がなされていないのがとてもよくわかる。	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。 ご指摘いただきました受付スタッフについて、接遇教育の指導をさせていただき、改善に努めてまいります。 また、今回頂いたご意見を踏まえ受付スタッフ全員に対して接遇教育指導強化を実施してまいります。	医事 グループ
8/4	ドリンク（水・茶・湯）などのサーバーが欲しい。	ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ございませんでした。 今後のセンター内での検討の際に参考にさせていただきます。	施設保全 グループ
8/7	初めて入院する患者さんに院内説明している看護師さん、デイルームで飲食禁止と書いてあるのに4人で飲食しながらマスクずらして話している人がいるのに初めて入院する人にここが自動販売機とデイルームですと説明してそのまま帰って行きました。初めて入院する人の前でここは飲食禁止ですと注意すべきです。初めて入院する人はここで飲食していいと思います。入院する人全員に禁止ですと説明してください。	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。 ご入院の際には、フロア内のご案内を説明とともに、感染予防のためデイルームでの飲食は禁止としている旨を説明しております。 今後も引き続き、禁止事項については統一した説明を行うとともに、遵守されていない場面においてはその場で注意を行うよう指導を徹底してまいります。	病棟

日付	ご意見	回答	担当部署
8/16	<p>毎回●●検査の前に採血があります。以前から思っていたのですが次に造影剤があるのでから採血の時にルートを取ることは出来ないのでしょうか。</p> <p>そうすれば両腕に針を刺さなくても患者の負担と看護師さんの負担も軽減するのではないのでしょうか。</p> <p>続けて2回腕に針を刺す行為は私にとってもストレスになりますし日によってはルートがなかなかとれず、数回失敗することもあります。患者ファーストのためにぜひ前向きに検討くださるとありがたいです。また、私の場合は、ポートを埋め込んであるのですが、こちらを利用した採血や造影剤の注入は出来ないのでしょうか。</p> <p>せっかくデジタルになって電子カルテの時代に各部署が連携していただけると嬉しく思います。</p>	<p>ご不便をお掛けしてしまい、申し訳ありませんでした。</p> <p>採血室では、ルート確保に対応できる機材や人員を準備できないため、採血室でのルート確保は難しい状況です。またポートからの造影剤投与はできませんが、採血は可能です。ポート採血は、予約制になっていますので、主治医にご相談いただけますと幸いです。</p>	臨床検査科
8/26	<p>気になること</p> <p>1階にあったソファについて左右の隙間に駐車券、診察券など落ちていることが多いです。定期的に隙間も掃除された方がいいと思います。</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>頂いたご意見を清掃スタッフへ共有し、清掃指導を実施いたしました。</p>	施設保全グループ

日付	ご意見	回答	担当部署
8/26	<p>診察時間の待ち時間と点滴を受けるための時間が長すぎる。特に●月●日の診察は2時間あまり遅れ点滴の待ち時間は3時間ほど待ちました。帰ったら疲れすぎて夕食も食わずお風呂も入らずカロリーメイトとゼリーだけ食べて寝ました。次の日から疲れが取れなく、いつも通っている病院に点滴に通いました。私の場合点滴は短時間なのですが、私の番号が来たと思ったら前に3人入ったりまた私が出たと思ったら前に2人入ったりで結局5時を回ってやっと点滴を受けられました。もう少し待ち時間が短くなって欲しいです。</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>化学療法の副作用に対する対応や、治療に対する説明などで予定以上に診察時間を要する場合は、診察の予約時間が遅延してしまうことがある状況です。加えて、外来化学療法の予約時間に合わせて診察予約枠が決定されるため、結果として規定の予約枠数を超えた予約人数が午前中に集中し、キャパシティを超過してしまうこともあり、時間のズレが次第に累積し、後続の患者様の予約時間に大幅な遅延が発生することがございます。</p> <p>また、点滴の待ち時間については、外来化学療法を必要とされる患者さんが急増しており、さらに、長時間の点滴が必要な患者さんも増加しています。そのため、連日、患者さんの予約が満員の状況が続いております。</p> <p>現在当センターでは、混雑緩和のため前日採血による化学療法を推奨しています。前日採血をしていただくと当日採血よりも、主治医の診察が早い時間帯となり、外来化学療法室の午前予約が取りやすくなり、混雑する時間帯を回避できますので、ご利用いただけますと幸いです。</p> <p>診察曜日の分散や事前準備による当日の工程数の省略など、可能な限り効率的な運用に努めてまいりますので、ご理解・ご協力のほどよろしく願いいたします。</p>	医師
8/26	<p>食堂デイルーム飲食禁止のはずが飲食されています。マスクを外してジュースを飲みながら1時間近く話し込んでいます。面会時間15分のはずです。守っている人がバカみたい</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。</p> <p>状況が改善されるよう、今後も引き続き、禁止事項については統一した説明を行うとともに、遵守されていない場面においてはその場で注意を行うよう指導を徹底してまいります。</p>	病棟

## 【令和6年8月 ご意見箱に寄せられた謝辞】

日付	ご意見
8/4	<p>今回は●泊●日の4人部屋での入院でしたが、●●病棟は前回の●●病棟の個室（途中から4人部屋）とは全く違った雰囲気でしたが、看護師の方々に大変親切にしてくださいました。ありがとうございました。</p>
8/16	<p>手術とその後の入院でお世話になりました。この病院で感じたのは専門的ながん治療はもちろん、併せて患者さんの心のケアをしてくれるという事です。関わっていただいた●●科のDr3人は、患者の気持ちを理解してくれ、どんな質問にも丁寧に答えてくれました。また治療等についても分かりやすく説明してくれたのがありがたかったです。とても信頼できます。今後ともよろしくお願いいたします。</p> <p>初診後につらい気持ちを聞いてくれたNsさん、手術後の一番辛いときにケアしてくれたNsさん、一般病棟で毎日ケアしてくれたNsさん、どのNsさんも不安な患者の気持ちに寄り添って受け止めてくれる的確なアドバイスもくれ、心も身体も元気になりました。皆さんにとっても感謝しています。この病院はとてもチームワークが良いと思いました。</p>

日付	ご意見
8/16	<p>今、正直このがんセンターに入院、治療させていただいているのがびっくりです。こんな最新の病院で治療していただき感謝の気持ちしかありません。</p> <p>担当していただいている先生やスタッフの方々の対応の早さはっきり言ってくださる意見やアドバイス本当に安心がある。力強く感謝する。看護師の方々の細やかな配慮何かあれば直ぐに来てくれる。素晴らしいと思います。ありがとうございます。</p> <p>私にはまだ●歳の子供がいます。今回の癌の宣告にびっくりし、「まさか自分が」と騒然としました。でも治療が始まり安心の気持ちが一日また一日と増えてきています。ありがとうございます。まだ、始まったばかりの戦いですが、先生の力と自分の気力で頑張っていきます。これからもよろしく願いいたします。</p>
8/16	<p>スタッフや看護師の対応はとても親切ですべて行き届き申し分ありません。</p>
8/26	<p>●●がんが見つかり●●先生に部分切除していただきました。手術までありとあらゆる検査がありそれぞれ専門の先生にお世話になり助かりました。何の不安もなく、手術が終わりほっとしています。設備も至れり尽くせりでありがたかったです。景色のいい大阪城が見え気分が良いです。看護師さんの多くも入れ替わり来られても皆親切でよくしていただきました。食事も味付けがよく美味しかったです。</p>

日付	ご意見
8/26	<p>この度は大変お世話になりありがとうございました。</p> <p>●●という大病を患いこの先生きる望みも失いかけた中主治医の●●先生、●●科の●●先生はじめ看護師の皆さんの手厚い治療のおかげで●●治療を終えることが出来、現在は家族と楽しく暮らすことが出来ています。何よりも皆さまが笑顔で不安な気持ちに寄り添ってくださったことが心の支えとなり治療を続けていくモチベーションになりました。</p> <p>皆さまに救っていただいた命を大切に毎日楽しく過ごしてまいります。</p> <p>心より感謝いたします。ありがとうございました。</p>
8/26	<p>●●治療のため、数か月にわたって●●病棟にお世話になっています。日々の感謝を込めて投書します。</p> <p>先生、看護師さんをはじめ皆さんとても優しく、安心して入院出来ています。特に清掃のスタッフの●●さんがお掃除の度に私の身につけているものなど褒めてくれちょっとした雑談をしてくれありがたかったです。入院が長いと会話不足ゆえにメンタルが落ちてしまうことがあるので業務以外の話しをしてもらえると嬉しかったです。もう一つ嬉しかったことは他の病棟に手術で入院した際に●●病棟の看護師さんがわざわざ会いに来てくださったことです。いつもと違う病棟で心細い思いをしていたのでこれほど嬉しいサプライズはなかったです。皆さん本当にありがとうございました。</p>

日付	ご意見
8/26	<p>●●の手術をしていただき、●●病棟でお世話になっております。</p> <p>看護師さん全て不安な時、不安を取り除いていつも励ましていただき、どんな質問にも丁寧に細かく説明してくださり毎日感謝してます。ストーマの付け方も丁寧に教えてくださり自信が出てきました。まだしばらくお世話になります。どうぞよろしくお願いたします。</p>
8/26	<p>緊急入院をし、手術の日が決まっていたが、夜中痛みが続きお通じがなかなか出ず苦しんでいた時●●病棟の●●さんが何度も夜中にお腹のマッサージをしていただき、お通じを出してくださいました。それによって痛みが軽減されその夜は何とか過ごせました。その時のマッサージはとてもあたたかく今でも忘れられません。本当にありがとうございました。</p>
8/26	<p>●●病棟へ移る前に●●病棟でまずはお世話になった時のことです。</p> <p>緊急入院となり手術の予定となっていた。2～3日前後痛み止めをしても余り効かず夜中も痛みが続きお通じが全然出ずそんな時何度も何度も気に掛けてくださり夜中に何度もお通じを出していただき、そのおかげで痛みは軽減されました。でも熱も高く痛みが引かないことに対して●●病棟の●●さんが●●科の先生に採血オーダーを出していただきました。炎症の数値が異常な程高さに●●科の先生もびっくりされこのままではと緊急手術となり一命を助けていただきました。後に本当に危なかったと聞き、気づいてくださった●●病棟の●●さんおよび●●科の先生には心より感謝いたします。</p> <p>元気になって退院する事がほんのわずかですが、恩返しだと思いリハビリにも努め頑張ります。ありがとうございました。</p>