

患者さんからのご意見とお答えについて

当センターに貴重なご意見・ご要望をいただき、また、感謝、励ましのお言葉もいただきありがとうございました。皆さんから寄せられたご意見などは、真摯に受け止め、一つひとつ解決したいと思います。回答まで、次のような流れで対応させていただきますので(投稿→患者相談室で毎日回収→担当部署→院長→患者相談室→回答)おおむね3週間ほど時間をいただきますが、ご了承ください。なお、これまでいただいたご意見と回答については、当院2階の『医療情報コーナー(さくら)』にてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
11月9日	<p>お世話になっています。本日11/9他科受診し、耳鼻科の初診を受付けて頂きましたが、「予約が優先ですので最悪昼すぎになるかも」、と言われました。8:45受付で、昼のいつになるか分からない？具合が悪いので…。</p> <p>通常世間の病院では予約者の合間に入れてくださいます。待ち時間が余りにも長く、TVもない。何もない中での待ち時間は親切さがないと思います。</p> <p>予約優先はわかります。予約しか優先できませんか？どうぞ考えてみて下さい。</p>	<p>長時間お待たせしてしまい、申し訳ありませんでした。現在、午前中の診療は耳鼻咽喉科医師1名体制で行っているため、予約外の患者さんの待ち時間は大変長くなっております。病状的に緊急性の高い患者さんの見極めを行いつつ、お待ちいただく患者さんに対しては、できるだけ具体的な待ち時間の目安をお伝えするなど丁寧な対応を心掛けていきたいと思ひます。</p> <p>テレビやいすなど待合室の環境につきましては、早急に対応を検討し、できるだけ快適にお過ごしいただけるような環境に改善していきたいと思ひます。</p> <p>(11月24日 回答)</p>
11月30日	<p>てきぱきとした歩き方、言葉、看護師さん、補助技術士さんの動作。ここは昔の病院のようだととても嬉しくなります。</p>	<p>お褒めのお言葉を頂き、ありがとうございます。</p> <p>ご覧の通り建物は古く老朽化していますが、施設の古さはスタッフの温かみでカバーし、これからも安全で安心できる診療を提供してまいります。</p> <p>(12月1日 回答)</p>

<p>11月24日</p>	<p>○階でお世話になりました。看護師の方皆さんに良くして頂きましたが、○○さん(男性)が母の担当になった時は、いつも母の言葉を大事に、家族の思いもいつも聞いて頂き、ナースコールを押していない時でも気にかけて頂き、部屋をのぞいてもらい、母も安心していました。他の男性陣も皆やさしく頼もしかったです。</p> <p>自分からの発信力に弱く、どうしても受け身な母にとって、少し気にかけてもらう、警告音時にも素早く気付き、来てもらい、本当に安心しました。ちょっとした気遣いが本当にうれしく、助かりました。どんな事でも親身になってもらい、ありがとうございました。</p>	<p>入院中はご家族の支えがあつてこそ、お母さまも安心して頑張れたのだと思います。このような暖かいメッセージを書いていただき、私たちの看護が少しでもご家族とお母さまの支えになれたと思い大変うれしく思います。</p> <p>これからも患者さんの立場に立った思いやりのある看護を行っていきたいと思います。ありがとうございました。</p> <p>(12月1日 回答)</p>
<p>11月24日</p>	<p>○階に来て、色々な看護師の方に大変お世話になり、今の母が居ますが、その中でも○○副師長にはたんをいつもきれいに取って頂きました。たんの有無やどうしたらより取りやすいか等、絶えず母親目線で考えて頂き、母も○○さんが来てくれると安心しているようでした。他にも治療や薬の事や効き具合等についての不安・疑問等家族側の思いにも耳を傾けて頂き、本当にありがたかったです。部屋に入ってこられた時、何も言わなくても背中をさすってくれたり、足をマッサージしてくれたり、母も家族も大変うれしかったです。ありがとうございました。これからも患者目線で笑いをふりまいて下さい。短い期間でしたが助かりました。本当にありがとうございました。</p>	