

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
4月3日	<p>トイレのそうじですが、1日に何回かそうじをして下さっているかと思いますが、多くの方が使用しますので髪の毛が沢山落ちています。少しイヤな気持ちになります。</p> <p>以前に少し入院した時も、階も病棟もちがいましたが、同じ気持ちになりましたので今回、恐縮ではありますが、意見箱に入れさせて頂きました。</p> <p>病院は色々な方が入院されて、働いている方は大変かと思いますが、できるだけきれいなほうが安心して入院できますので、どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>院内のトイレにつきましては、平日は1日に4回の定期清掃をしておりますが行き届いていない箇所があり、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>いただいたご意見を清掃委託業者に申し伝え、改善するように指導いたします。</p> <p>(4月5日 回答)</p>
4月6日	<p>4/5今日の産婦人科のエコーのドクター最悪です。名札を付けてないから名前も分からないし、エコーをする前に患者の本人確認もしない。何度もあくびをしながら、だるそうにエコーされ、エコー中は何の説明も無い。赤ちゃんが元気かどうかの説明もない。エコーの最後の画面で、「これ頭です。心臓動いてます体重〇〇gです」と言われただけ。あまりにもひどすぎます。改善してください。</p>	<p>大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、このような失礼が無いように指導いたしました。職員全体にも接遇研修を通して周知致します。</p> <p>(4月12日 回答)</p>

<p>4月9日</p>	<p>御世話になっています。患者の家族として体験した事を 言わせて下さい。 4/3 13時手術予定。30分前から着替えと準備と予定表 には書かれていました。 12時すぎ、術前の検診で産婦人科外来へ行き、受付で 声かけをして待っていました。 20分すぎ位に、緊急手術が入ったので診察が遅くなりま すとの貼紙が出されました。30分以上待っても、外来のNS さんからは何の声かけもなく、手術を控えて絶食、不安な 気持ちの本人に代わって、私の方から苦情を言いました。 NSさんたちも不快な思いをされたかもしれませんが、手術 を控えて気弱になっている患者、家族に対してもう少し配 慮してもらえたらと思いました。 手術は結局15時からでしたが、その事に対しては不満も ありません。医療職に少したずさわっているので書しまし た。</p>	<p>患者様・ご家族様にとって手術直前のことで緊張されてる 中で、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんで した。緊急手術の連絡等で、引継ぎがうまく出来ていません でした。今後はこのようなことが無いように注意していきま す。 (4月12日 回答)</p>
<p>4月12日</p>	<p>アレルギーでこちらに受診しています。小児科では飲食 禁止のはずですが、子どもではなく、親がお菓子を食べて いるところを見かけます。どうぞ、飲食禁止をもっと徹底し てください。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。 小児科外来待合いエリアでの飲食禁止を徹底されるように 掲示物を増やし、呼びかけさせていただきます。 飲食を希望される方には1階コンビニ前の飲食コーナーま たは12階展望ホールへの案内をさせて頂いています。 飲食されている方をお見かけされたら、気軽に近くのスタッ プにお声かけください。 (4月12日 回答)</p>