

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
8月30日	朝8:30に、市の検診(子宮頸がん・乳がん検診)を受診し、終わったのが12時過ぎ。 その後の会計に時間がかかりすぎです。会計は他の病院のように、もっと改善すべきです。	この度は会計でお待たせし、大変申し訳ありませんでした。 また、お待ちいただいている患者さんへのご案内や声掛けなどの配慮が欠けておりました。 今後は患者さんの立場に立ち、会計待ち患者さんへのご案内や声掛け及び時間短縮に取り組んでまいります。 (9月3日 回答)
9月3日	今日、耳鼻科に初めて受診しましたが、問診票をたくさん書いて、今飲んでる薬なども全て書いたのに、診察に入ると、「今飲んでる薬はありますか？」と医者に聞かれた。他にも書いてあるのにという事がいくつかあった。 書く意味があるのか、問診票が多すぎて大変です。	たくさん問診票のご記入をありがとうございました。 当センターは難治性のアレルギー疾患の専門病院であり、そのような患者さんへスムーズに対応できるよう、問診票も多岐にわたってご記入いただいております。またより正確な診断と治療を行うために、問診票にご記入いただいたことを診察時に確認することもあり、そのような目的で再確認させていただきました。医師の言葉不足であったところについてはお詫びいたします。 また多くの問診票へのご記入が大変な場合においては、職員がお手伝いさせていただきますので、遠慮なくお申し出いただけるよう、外来付近に案内文章を掲示してまいります。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。 (9月20日 回答)

<p>9月4日</p>	<p>患者が手術の間、待っている家族の待ち合いの部屋にテレビを用意してください。 長時間の手術待ちの間、テレビがあれば、少しは気晴らしにもなりますので…。よろしくお願いします。</p>	<p>2階さくら前の家族待合室は、複数のご家族が利用される部屋であるためテレビの設置をいたしておりません。ご理解の程、お願いいたします。 なお、1階入院受付の前にテレビを設置しておりますのでご利用していただければ幸いです。 (9月10日 回答)</p>
<p>9月18日</p>	<p>この度初めて〇階のBに入ったのですが、朝必ず看護師長さんとお言葉をかけにみえます。初めての事で、びっくりするやら、うれしくて、1日が安心して過ごせます。どの階でもそうであってほしいと思います。 これからもお世話になりますが、よろしくお願いします。</p>	<p>お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。 患者さんにお会いして、体調のことや、ご気分のこと、お困りになっていることはないか、できるだけ朝一番にお伺いしております。状況によっては、お伺いできないこともあります が、その時は病棟スタッフに、ご遠慮なく、お話しください。 (9月18日 回答)</p>