

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
10月30日	耳鼻科の医師が不機嫌で、目もあわせず、早口で声も低いトーンでした。忙しいのはわかるが、この病院でこんな医師にあたったのは初めて。耳鼻科は以前からも、裏で女性同士の笑い声がよく聞こえる。待合室に会話の内容が聞こえ、とても嫌な気持ちになった。自分もあのような事を言われていると思うと泣きなくなった。	このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。診察時の患者様への説明の仕方や話し声、態度については不徳のいたすところです。医師・看護師・事務職員など耳鼻咽喉科診療に携わる職員全員で今回のご意見を共有いたしました。 今後は患者さんに向き合い、わかりやすく丁寧な説明に心がけるとともに、私語を慎み、患者様が気持ちよく診察を受けてお帰りいただけるような接遇に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (11月7日 回答)
11月1日	2018年10月31日11時頃でした。城山受診後、バスに乗る為あわてて道路を横断しようとし、転倒した私を、数名の方が助けくれました。その中のお一人がよりそって助けて下さり、お仕事帰りの医療センターの事務員さんでした。名前は忘れてしまいましたが、本当にありがとうございました。城山で診てもらったところ、大丈夫でした。安心して帰れます。重ねてありがとうございました。お礼申し上げます。	感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。医療に携わる者として、地域の患者さんから、このような暖かいお言葉をいただけたことを大変嬉しく思っています。お礼の言葉を励みに、これからもスタッフ一同、思いやりのある医療に努めてまいります。 (11月7日 回答)

11月5日	<p>このたびは入院・手術、大変お世話になりました。白内障の片目だけの手術で短期間でしたが、優しい暖かい職員皆さま方に感謝申し上げます。</p> <p>私には初めての入院生活でしたが、穏やかに暮らすことが出来ました。患者との会話を多忙の中、熱心に聞いて下さっている様子を横で見ている、これこそが誠の介護看護だなあと感じました。もちろん、各医師も同じで、安心、安全の治療をしていただきました。食事も毎食美味しくいただきました。うすめの味しっかり守ってまいります。有難うございました。</p>	<p>このようなお言葉を頂きありがとうございます。9A病棟看護師一同、とても嬉しく思っております。今後も患者様に安心して療養生活を送っていただけるよう一層の努力をさせていただきます。</p> <p>(11月6日 回答)</p>
-------	--	---