

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
12月22日	入院生活のしおり(病棟内常備)の病棟内施設・設備について。「うさぎや」閉店による削除が必要。	この度は、店主都合による突然の閉店のため、ご不便をおかけしましたこととお詫びします。 しおりの修正箇所につきましては、適宜訂正いたしますので、お気づきの際にはスタッフにお声かけ下さい。ご理解とご協力をお願いします。 (1月11日 回答)
12月28日	会計窓口の〇〇さん。並んでいたのに別の人を先に呼び、一度こちらを見たにもかかわらず、謝罪も訂正もなく気分が悪かったです。訂正できないなら、並び場所を明確にしたらどうですか？邪魔にならないようによけた人が損をするなんて変ですね。 あと、院内の処方せんの女の人、初めて来た時分からずそこにだしたら、「院外なんで」とペラッとそっけなく返され、仕方なく帰ると、特殊な薬だったためこの近辺にしかなく、大変苦労しました。遠方、子連れで移動も大変なのに。その日から飲まないといけなかったので余計に。この近くにしかないことくらい来たらわかるのに、教えてくれてもいいのでは？すごく不親切。	この度はご不快な思いをさせてしまい、本当に申し訳ありませんでした。窓口での正しく並んで頂くご案内ができず、配慮に欠けた対応をしまい深く反省しております。今後は、患者さんへの明確なご案内ができるように考え、改善してまいります。 (1月12日 受付回答) この度は、患者様に不快な思いをさせ、誠に申し訳ありませんでした。今後は、患者様一人ひとりに丁寧な対応を心がけて、改善して参ります。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。 (1月5日 薬局回答)

<p>1月4日</p>	<p>婦人科、6番の診察台のカーテン？かな。おしっこ臭いです。 他の番号の診察台はわかりませんが、嫌な気分以待たされて、衛生管理は大丈夫なのか不安になります。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけして、申し訳ありませんでした。ご指摘をいただき、早速点検・清掃を行いました。 今後もお気づきの点がございましたら、外来スタッフにお申し付けください。 (1月10日 回答)</p>
<p>1月11日</p>	<p>1月9日に出産いたしました。産婦人科でお世話になりました。入院中、スタッフの皆さんがとてもやさしく、そうじの方も、誰もいない(見ていない)談話室を本当にいてねいにそうじされていました。 料理も、朝はパンがぬくめられているし、昼・夜も味付けが病院食と思えないくらいしっかりしておいしく、入院生活の毎日の楽しみとなりました。 ここで産めて、本当に幸いに思っています。これからも子供をつれてお世話になりますのでよろしく願いいたします。</p>	<p>退院おめでとございます。 このようなお礼の言葉をいただき、ありがとうございます。 お礼の言葉を励みに、これからもスタッフ一同、患者さんから喜ばれるよう日々努めてまいります。 (1月15日 回答)</p>
<p>1月11日</p>	<p>仕事の都合で子どもの予約変更をした為、のみ薬が14日分不足になりました。フルタイムで仕事をしている為、今日しか休みが無く、木曜に薬を取りにきました。残念な事に、受付の方の言い方が、「木曜日は診てません。時間も何時間かかるか分かりません。」 知ってたらこの日はさけたし、子供もつれてこなかったのに。 フルタイムで仕事している場合は不足していたらいつ来たらよろしいでしょうか？午前中のみ。木曜日ダメ。土曜日曜日ダメ。受付の方に怒られる。 ただ、子供の薬をとりに来ただけなのに。悲しいです。</p>	<p>受付スタッフの対応について、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 木曜日は完全予約制のため、このような対応となりました。 今後は、予約変更時に残薬の確認と来院日時のご案内を丁寧に行っていくとともに、受付対応時の態度や言葉づかいにも、より一層配慮し、患者さんのお気持ちに寄り添った接遇に努めてまいります。 (1月15日 回答)</p>