

## 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
6月10日	〇〇のヘルパーうるさい。私語多い。	療養中の患者さまに不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。スタッフ一同、患者さんの立場にたった接遇を心がけていきます。貴重なご意見ありがとうございました。 (6月17日 回答)
6月19日	入院者と来た付き添いの者に、「待合室で待つように」と指示があり、待つこと1時間。その後の指示は、と聞くと、「帰って良い」と。 待つだけ待たせて帰って良いとの対応はけしからん。案内人に反省してほしい!!	このたびは大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。緊急入院で心配な思いで待たれている家族様への気持ちに配慮にした対応や待っておられる家族への丁寧な説明ができるよう接遇の向上に努めてまいります。 (6月29日 回答)
6月19日	外来の患者さんが作られた帽子を病棟の患者さんへいただきました。どなたが作られたのか分からないので、意見箱に入れます。  先日は可愛い素敵な帽子を頂き、嬉しくペンをとりました。ここ2~3日、思うように休めず、過ごしておりましたが、不思議にその日、気持ちよく朝までぐっすり休むことが出来ました。 大切に愛用させて頂きますね。本当にありがとうございました。	手作りの素敵な帽子を病棟にいただきました。外来に来られた方からと、外来看護師よりいただきましたが、誰からいただいたのかはわかりませんでした。病棟の入り口に置いていたら、みなさん喜んでおられました。その気持ちを意見として書いていただき、ありがとうございます。 病棟スタッフからも作ってくれた方へ、心もあつたかくなる帽子、本当にありがとうございました。 (6月22日 回答)