

## 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
7月17日	〇〇のかんごしさん、自分からの不注意でぶつかっておきながら、「ごめんよ」て。親子でも友達でもない人間から「ごめんよ」はないのでは。言葉の選び方どうかしてますよ。毎日まんげんと仕事されているのでは？患者さんをどこか見下しているのではないのですか？	このたびは、ご不快な思いをおかけし、深くお詫び申し上げます。早急にスタッフ間で話し合い、接遇の3要素である「言葉づかい」や「態度」が悪かったと反省いたしました。今後は、接遇の基本に戻って丁寧に対応できるよう努力致します。 (7月31日 回答)
7月30日	コロナが大流行している。ICUに入院している患者の病室面会は禁止してほしい。	当センターでは、全面的に面会を禁止しております。しかしICUには重症者が入室しており、病状説明をする機会が一般病棟に比べ多くあります。その際には原則1名でマスク着用と手指消毒を確認した上、できるだけ短時間での面会をお願いしております。 ご理解いただきますようお願いします。 (8月3日 回答)

7月30日	肝心のセンターなのに、来院者全員の検温をなぜしないのか？	<p>当センターでは、来院者の入口を正面玄関に1本化し、来院者の多い時間帯は職員が来院者全員に手指消毒とマスク着用ができていないかの確認をしております。</p> <p>また、発熱がある方やコロナ陽性者との接触、大阪府外への移動歴がある方には非接触型体温計で検温を行い、発熱があれば、該当部署へ連絡しトリアージ診療を行っております。発熱の有無に関わらず、環境汚染の予防のため手指消毒と、適切なマスクの着用で飛沫の拡散を防止しております。</p> <p>ご理解・ご協力をお願いいたします。 (8月3日 回答)</p>
-------	------------------------------	--