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
9月18日	産婦人科を受診した者です。産婦人科で診療待合室にいたのですが、空気が悪く、気分が少し悪くなったので待合室の外で待っていたのですが、座る場所がなく、少しお腹が張り、きつくなってしまいました。とてもわがままだとは思いますが、待合室の外にも幾つかイスがあると助かります。ご検討お願いします。	ご意見ありがとうございました。 産婦人科待合室の外にも椅子を置いて欲しいとのご要望ですが、産婦人科待合室前の廊下は常時通行者が多いことから、椅子を置くことは難しい状況です。 今後、産婦人科待合室で診察待ちの際、お腹が張るなどの状況がありましたら、遠慮なく受付にお声をかけていただきますようお願いします。 （10月2日　回答）
9月24日	循環器内科にかかっている者です。待ち時間が長くなる時があり、時々作業道具を持参するのですが、あまり病院内に色々と持ち込みたくありません。それでWi-fiを設置していただくことを希望します。 私は関東の病院に2年ほど通っていたのですが、その病院はWi-fiが使える環境でした。そのため待ち時間も充実していたと感じます。多くの患者は待ち時間に退屈し、時にはイライラ感さえ覚えます。今の時代の時間の使い方にはネットにつないで調子をとることが欠かせません。ご検討のほどよろしくお願いいたします。	Wi-fi環境の整備についてのご提案、ありがとうございます。 外来での待ち時間が長くなる場合があり、ご提案のWi-fi環境は患者サービスの観点からは望ましいとは考えられますが、その整備には相当の予算が必要となることから、現状での整備は難しい状況です。どうぞご理解をお願いできればと存じます。 なお、現在、新病院の建設を進めております。新病院の外来では、Wi-fi環境が整備できるよう取り組んでいるところです。 （10月2日　回答）
9月28日	5Fの洗濯槽が汚れていて、洗濯した衣料がにおう。洗濯槽の掃除をして下さい。	このたびはご不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。 早速、順次全病棟の洗濯槽を清掃いたしております。今後、このようなことがおこらないよう、注意いたします。 （10月２日　回答）

10月2日	〇〇先生、いつもやさしく、そして最善の治療をして下さりありがとうございました。 〇〇ナース、私の話を聞いて共感したり、励ましてくれたり本当にうれしかったです。 5Aナースの皆様、9階のナースの皆様、看護助手の皆様、長い間本当にお世話になりました。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。（この病棟で良かったと心から思っています！）	心のこもった謝辞を頂戴し、ありがとうございます。このような温かいお言葉は、病院スタッフにとって心強い励みとなります。 今後も、患者様に安心して療養していただけるよう、そしてこの病院に入院して良かったと思っていただけるよう、スタッフ一同努力してまいります。 どうもありがとうございました。 （10月２日　回答）
10月2日	前回、耳鼻科を受診し通院をすすめられましたが、遠方のため通院をお断りさせて頂きました。その時の担当ナースが、「それならば、紹介状を書かせてもらうので、次回は近所の耳鼻科を探して来てください。木曜日、時間外になるが8:50に来院て下さいと言われ、今日希望もしていないのに来院しました。 すると、ナース・受付すべての人が前回のやりとりを記憶にもなく、いちからのやりとりになり、1時間以上待たされてからの受診、それから紹介状を書く始末。 皮膚科を受診してからもう一度来てくださいと言われ、1時間後に耳鼻科に行くがまだできていない。「郵送する」とだいぶ待たされてからの説明。バカにしてるんですか。 皮膚科を受診してますが、すばらしい方たちばかりでこんな思いしたことは一度もありません。	このたびは、お待たせした上に、とても不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 紹介状は、10月2日（金）に郵送させていただきました。 今後は、このようなことがないよう、患者様に関わるスタッフ全員が密に連携をとり、より迅速で丁寧な対応を心がけてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。 （10月５日　回答）