

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。

皆様から寄せられたご意見・ご要望は、真摯に受け止めてまいりたいと存じます。

この度、いただいたご意見・ご要望に対する回答は、下記のとおりです。

なお、過去にいただいたご意見と回答については、当院ホームページにてご覧いただけます。

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
3月11日	〇〇病棟にいる看護師さんがすごく失礼な発言をするので気分が悪かったです。入院してる方は色々と不安があったり痛みがあったりしてるのに、直接言いたくても術後すぐなら言えません。すごくモヤモヤしました。入院したら担当は嫌なので外れてほしいです。その他の方はすごくていねいでした。声かけや気配りもしっかりしていて安心しました。点滴とかも、もう少していねいに扱ってください。1つ1つが痛かったです。	このたびは大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 いただいたご意見につきまして、部署内で共有し、話し合いを行いました。スタッフ一人一人が患者さんやご家族の気持ちに寄り添った看護、接遇を心がけてまいります。ご意見ありがとうございました。
3月11日	先日、知人の面会に行った時に、こちらが訪ねた事に面倒臭そうに対応されて気分が悪かったです。〇〇病棟の方です。入院されてる人は大丈夫かと不安になります。他の方には笑顔でした。すごく不気味でした。	(3月18日 回答)
3月12日	①初診受付と上部標記②と、再診受付カウンター③が混乱していることが多い。明確にすること。何度も患者から言われているとのこと。なぜ改善しないのか。私も3回ほど出くわし、混乱した！従業員も困惑してる様。	ご来院の皆様には、ご迷惑をおかけすることとなり大変申し訳ございません。病院建設の段階では、上部標記通りの受付場所を検討しておりましたが、受付端末や各受付の都合上、少し場所をずらす必要が生じました。上部標記を変更することはできず、受付カウンターに設置している案内板をご確認頂くこととなります。 なお、初診受付と再診受付の場所は同じです。引き続き、窓口スタッフからの誘導も行ってまいります。 ご理解のほどよろしくお願いいたします。 (3月13日 回答)