

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
4月3日	〇〇科の受付女性1名。こちらが尋ねた事に対し、目も合わせず、無表情で「もう〇〇です」と一言放たれるだけで、以降、こちらから質問できない状況でした。忙しいのは理解できますが、こちらから分からないから聞いているのであって世間話をしに行っただけではありません。もう少し愛想良く対応して下さい。ただ、同じ科の受付女性は本当に優しく心救われました！	この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘の受付スタッフには、患者さんからのお問い合わせには丁寧に対応するよう指導いたしました。また、他ブロック受付スタッフにも注意喚起いたしました。 受付スタッフの皆に対して「優しく心救われました」と喜んでいただけるよう、接遇マナー向上を目指し、指導の強化を図ってまいります。 この度は、貴重なご意見ありがとうございました。 (4月9日 回答)
4月7日	血圧計の下に、荷物を置くようなかごのようなものがあればいいなと思いました。ご検討よろしくお願いします。	ご不便をおかけし申し訳ありません。施設担当者とも検討した結果、長椅子の座面の一部を荷物置き場と致しました。分かりやすいように表示しておりますが、ご不明な場合は院内スタッフにお声掛け下さい。貴重なご意見ありがとうございました。 (4月15日 回答)

4月7日	同じ病室の患者さんたちの会話で、「抗がん剤で治療していて、小さくなってきたのに別のがんが見つかった。今の治療ではだめなので別の治療(別の抗がん剤)に変更となった」などが聞こえてきました。「新たながんが見つかった、抗がん剤を変える」となれば、私なら受け止められるか不安ですが、会話されていた患者さんたちは明るいトーンで前向きに話をしていました。きっと医師の方や看護師さんとの信頼があって治療に臨むことが出来ているのではないかと思いました。良い病院なんだなあ・・・と感じました。	ご意見をいただきありがとうございます。治療に対する不安がある中でも、前向きに過ごされる姿や「信頼関係が支えになる」というお言葉は、私たちも看護する中で大変励みになります。病状説明の後には医師、看護師、薬剤師を始め、多職種の医療者と共に今後の治療について検討し、患者さんの意思と向き合いながら、安心して治療に臨める環境づくりに努めてまいります。よろしくお願いいたします。 (4月11日 回答)
-------------	--	---