

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14日	いつもありがとうございます。診察・会計を待っているとどうしても屋を越えるので再診受付の横(自動販売機の並び)の窓際くらいに飲食スペース(小さなテーブルとイス)を作ってもらえるとありがたいです。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。 休憩室につきましては、スペースの関係上、設置が難しい状況です。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。 なお、6階のレストランでは午前9時30分から午後2時までの間、売店などで購入された商品を召し上がっていただくことができますので、ぜひご利用ください。 (5月12日 回答)
5月15日	かゆみがひどく、人と会うことも後ろ向きになり、助けを求めて来院したのに、たいしてひどくないと鼻で笑われました。重症の方がたくさんいる中でも、その人によってかゆみやつらさは個人によって違いますか？その事でもとても苦しい生活をしている人に対して、「たいしたことはない。別に…どうします？」と患者に聞いても悲しくなるばかりです。毎日たくさん患者さんに対応している中でも、患者からしたら、1ヶ月前から今日を予定していた大切な日です。どうか、いろんな患者の気持ちがあり、みんな助けてほしくて来ていることを分かって下さい。	この度はご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 それぞれの患者さんに寄りそった対応を心掛けるよう、関係部門に注意喚起を行いました。お気づきの点があれば、ご遠慮なく診察時に主治医へご相談ください。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。 (5月15日 回答)

<p>5月15日</p>	<p>子ども、本当にうるさい。即、注意してほしい。 体調悪い中来てる。本当にしんどい。 すぐ注意、かくりしてほしい。</p>	<p>この度は体調の悪い中、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 患者さんの体調が優れず、ご気分が悪い場合や、子どもが危険行動や迷惑行為をされている場合などはお近くのスタッフにお声がけください。 ご理解・ご協力をよろしくお願い致します。 (5月15日 回答)</p>
<p>5月19日</p>	<p>タクシーが来ないならば、案内があった方が良く。ずっと待っていた。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。当センターの正面玄関のタクシー乗り場に常駐しているタクシーはあまり多くありませんので、ご利用者さまにタクシーの呼び出しをお勧めしております。 当センター2階ロビーの総合受付に向かって右側に、タクシー呼び出し専用電話(通話料無料)を設置しておりますので、ご利用ください。 なお、タクシー呼び出し専用電話の設置場所については、タクシー乗り場の看板にてご案内しております。 (5月22日 回答)</p>
<p>5月19日</p>	<p>小児科の食物経口負荷テストの案内に薬剤の使用中止の指示が書かれた書類をもらうが、薬の内容が商品名で記載されておりわかりづらい。 現在、処方される薬剤の大半が後発医薬品のため、調剤薬局から発行される処方内容が記載された書面には成分名(製剤名)しか書かれておらず、どの薬を中止すれば良いのか分からない。 使用中止の指示書にも成分名を記載して頂けると分かりやすくて助かります。ぜひご検討下さい。</p>	<p>貴重なご意見をありがとうございます。ご意見で頂きました「分かりづらい薬剤」は抗ヒスタミン薬であろうと思います。この種の薬剤は種類が多く、かつジェネリック医薬品もあり、私たちもどのように記載するかは時々検討しております。 今回ご意見を頂いたことを機に他の薬剤を含めて改訂をさせて頂きます。ただ一般名を併記することについてはスペースが限られることと、多くの種類をあげねばならないことからご提案の通りにはならないかもしれないことをご了解下さい。 (5月21日 回答)</p>

5月20日	3ヶ月に1回受診しています。「再来受付機」で受付できない期間が1年以上続いていましたが、ようやく受付機で受付していただけようになり、スムーズに受診できています。引き続きこの状態を続けて下さい。よろしくお願いいたします。	ご意見を頂きありがとうございます。 引き続きスムーズに受診いただけるよう努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。 (5月22日 回答)
5月20日	入院患者を見舞う際、色々な制限があり、患者に会わせてもらえない日がありました。時間内であればベットごとでもデイサービスに連れてきてもらい、会わせてもらえるなど、柔軟な対応をお願いします。冷たい対応の看護師さんがおられ、悲しい気持ちになります。そうでなくても気持ちが弱っているので、これ以上悲しませないで下さい。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんや御家族の方のお気持ちに十分配慮した行動を心がけてまいります。 ご面会につきましては、感染防止のためのルールと制限を継続させていただいております。ご理解・ご協力の程お願いいたします。 ご不明な点がございましたら、職員までお声かけ下さい。 (5月21日 回答)
5月20日	昨年より乳がんでお世話になっております。先生方や看護師の皆様、その他のスタッフの方々も大変親切で丁寧に対応して頂き、本当に感謝しています。この病院を選んで良かったと心から思っております。先月無事に手術が終わり、今月から放射線治療を受けることになりました。根治を目指して最後までしっかりと治療を受けたいと考えております。しかし、仕事の都合により、16日間午前中全てを休むのは非常に厳しい状況です。昼休みの時間帯での治療が難しい理由については理解しておりますが、私と同じように仕事と治療の両立に悩んでいる方も多くいらっしゃるのではないのでしょうか。つきましては早急にご対応ご検討いただけます様よろしくお願い申し上げます。	現在、午後からの照射に対応出来ず、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。医師が非常勤で午前中のみの勤務であるため、午前中のみの照射とさせていただきます。午後からの照射をご希望であれば、他施設へのご紹介も可能となっております。 ご協力のほどよろしくお願いいたします。 (5月21日 回答)