

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24日	<p>産婦人科外来。8時40分受付。尿検査も済ませた。 9時20分受付より、尿検査出されましたか？と声がかかり、済んでいますと回答。今までも同じようなケースあり。助産師に、待たされるのは今回で4回目であることを伝えると、「8時45分より前だと、自分で尿検査してもらわないといけない」と、「それは初めて知った。説明ないのですか？」と伝えると、「トイレに書いてます」と。「説明されないと分からないです。待ったままの状態4回目です。受付で説明とかしないのですか？」→「組織の問題なのでまたあげときます」と。</p> <p>①受付の説明不十分。 ②受付でカルテがそのままになっていてもすぐ患者に確認できてない。 ③クレームしたらなぜ謝れない。 この話を先生にするとすぐに謝って下さった。凄く丁寧な看護師さん、助産師さんもいますが、呼吸法は分娩の時に教えてくれると適当に返答するNSもいる。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今回は、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。外来での度々の説明不足、配慮不足についてスタッフ一同、猛省しております。外来の混雑時にも患者さまの状況を把握し、配慮できるようにスタッフ間のコミュニケーションを密に行い、患者さまが安心して気持ちよく受診できる産婦人科外来となるよう努力してまいります。 この度は大変貴重なご意見ありがとうございました。 (10月1日 回答)</p>