

## 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
11月5日	<p>いつも呼吸器内科で母がお世話になっております。認知症があり、内服管理や排泄のことは覚えておらず、通院も付添って来院しています。受付で看護師による問診があるのですが、1か月分の薬が飲めていなかったことがわかり、それをお伝えしましたら、なんで飲めてないのかなどを聞かれました。認知症があつて、飲んだことを覚えていないとお伝えしても、周りに聞こえるようにしつこく聞かれました。隣にいた方からも注目されました。本人は覚えていることもありますし、自尊心もあります。家族としても他人にジロジロ見られることでものすごく嫌な思いをしました。プライバシーということは考えていただけないのでしょうか？前からですが、〇〇さんという看護師には嫌な思いを何回もしています。ご指導いただけますか？</p>	<p>この度は、大変ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。</p> <p>外来に来られた際、適宜患者さまの状態をおうかがいしておりますが、配慮が不足していたことを心よりお詫び申し上げます。当該診療科につきましては、担当している看護師にプライバシー配慮への指導を行うと共に聞き取りのための場所を別途設置し、そちらへご案内させていただくことといたしました。また、当該診療科だけでなく、各診療科においても適切に対応するように共有させていただきました。</p> <p>今後は、患者さま、ご家族さまが安心して受診していただけるように努めてまいります。</p> <p>(11月19日 回答)</p>