

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、当センターホームページにてご覧いただけます。

(色付きの行は謝辞)

院 長

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
8月17日	病院スタッフの方々は常に患者に寄り添った対応をしていただき、有難く思っています。高齢になればなる程、人によっては対応が困難な場合も多々あるはずです。人間同士のつながりは、まさに両者の信頼関係です。 ちょっとした不安に対してそれを否定せず、一端肯定し、事例(過去)をも添えながら安心感に導いてもらえることが私は特に生命にかかわる仕事をされているスタッフ一同の方々に対して、改めて敬意を表します。	感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。これからも患者さんやご家族との信頼関係を大切にしながら、安心して治療を受けていただけるよう努めてまいります。(8月31日 回答)
8月18日	今日は、CTを受けたあと、診察を受けたのですが、CT後に書類を窓口(F)に提出することがわからず、そのまま診察室の前で待っていました。当然ながら診察室から呼び出しがありませんでした。 CTの方がそのあたりを伝えていただくとありがたいです。1時間くらい時間を無駄にしました。	案内が至らずお待たせすることとなり申し訳ございませんでした。CTの撮影後には、担当職員から患者さんへ「外来ブロック受付に伝票等が入ったクリアファイルをご提出ください」とご案内すべきところ、徹底がなされておりませんでした。今後は案内の徹底を図ってまいります。(8月31日 回答)

日 時	ご 意 見 ・ 要 望 等	回 答
8月24日	8月13日に〇〇Dr.に手術をしていただきました。お腹がいたくて、緊急で虫垂炎の手術をしていただきました。それまでのDr.をはじめ外来の看護師さんのスムーズなはからいで、本当にありがとうございました。その後すみれの看護師さんにたくさんお世話になりました。 今でもうれしく思っている言葉は「しんどかったら言ってね」「また来ます」「ねむれそうですか。」とやさしい言葉が患者の私達に救いになりました。 看護師だけでなく、おそうじの方や顔をほとんど見る事のないお食事をつくって下さる方、その他たくさんのスタッフの方々のやさしい言葉遣いや、患者に対するていねいな言葉が感動しました。みなさんさすがプロだと思いました。 毎日暑い中大変なお仕事なさっていますが、私達は本当に感謝しています。ありがとうございました。最後に〇〇Dr.本当にありがとうございました。	感謝のお言葉をありがとうございます。スタッフ一同、とても励みになります。これからも患者さんに寄り添い、安心して快適にお過ごしいただけるよう励んでまいります。(8月31日 回答)
8月27日	患者の駐車場代が30分をこえたら費用が発生するのは、さすがに時間が短すぎると思います。 診察→治療→会計それぞれ待ち時間も発生しますし、最低でも1時間は考えて頂きたいです。 よろしくお願い致します。	駐車場の料金については、駐車場管理に要する経費を踏まえ、近隣の施設等の料金も参考とし、加えて、電車・バス等の公共交通機関を利用し来院される患者様との均衡など総合的に勘案し、設定させていただいています。ご理解をお願いします。(9月1日 回答)
8月27日	〇〇科、ブロック受付の□□さんというスタッフの愛想が悪すぎて嫌。 朝1で忙しいのかわかりませんが、お仕事として、もっとプロ意識をもって、ていねいに患者さんの対応してほしい!! 説明もざつでわかりにくいし、聞きとりにくい。イライラしてるかんじがあきらかに人に伝わる対応。	このたび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。いただいたご指摘を共有し、患者さんに寄りそった丁寧な接遇を徹底してまいります。(8月31日 回答)