

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

(令和3年9月)

	ご意見	回答
1	患者サポートセンターにて相談させて頂きました。適格なご指示を下さり、何より親身になってこちらの気持ちに寄り添って話を聞いてくださいました。辛い気持ち、不安なおもい、様々な日々の困難の中で生活している中でコロナのこともあり、なかなか相談できる人や場面に恵まれませんでした。こちらで相談できて本当に久しぶりに心が晴れました。こちらに相談すれば良いのだということがわかっただけでも楽になりましたが、気持ちに寄り添う対応に本当に救われました。	この度は患者サポートセンターをご利用いただきありがとうございました。 患者サポートセンターには、看護師2名、医療ソーシャルワーカー5名が常勤しております。患者さんやご家族が発病や療養中に生じる日常生活上のさまざまな問題や課題、不安や心配に対して、お話を傾聴し、課題解決や問題の緩和につながる方法をご一緒に考えたうえで、サポートを行っております。 時として「簡単に答えが出せない相談」も多々あり、私たちも患者さんやご家族のお話を聴くことしかできない、一緒に悩むことしかできない場面もありますが、「お話をして良かった」、「話を聴いてもらって少し落ち着いた」と患者さんやご家族に思ってもらえるような対応を心がけています。 今回、このような暖かいお言葉を患者サポートセンターにいただき、スタッフ一同、このお言葉を励みに、研鑽を積み、また誰もが困った時にお気軽にご相談に来ていただける患者サポートセンターとして努力していきたいと思います。
2	洗濯機ですが、説明通りにシャワーボタンを押しふたを開けずにシャワーが終わるまで待っていましたが、そのまま10分たってもロック開閉ランプはつかず、結局洗濯物を入れる時にはすすぎランプになっていました。説明書きにだまされカードの100ポイントは2重どりです。(もう一度カードを入れて洗濯しなおした) 乾燥機も規定の量より少なく入れたのですが2回分カードを利用しても生乾き あまりにも利用したくなりました。生活必需品の受け渡しに制限があるから仕方なく使っているが(夏物のTシャツ1枚、バスタオル1枚、リラコ1枚、タオル1枚、くつ下1組)ですよ。テレビ、冷蔵庫代も高額すぎます。テレビカード会社のぼろもうけですね。何年も言っていますが、どうにか改善して下さい。	この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。 動作不良等につきましては、業者に確認しております。もし不具合等があればスタッフまでお知らせください。 表示につきましても、分かりやすく掲示ができるよう業者と検討いたします。 テレビカード代につきましては、放送視聴環境の整備及び維持管理のための整備費用や近隣病院の状況等を勘案し設置しておりますので、ご理解くださいますよう、お願いいたします。