

患者の皆様からのご意見と回答(2024年12月)

ご意見

エコーで首の検査をしたが、向きを変えてくださいとかはなく、あごを手で掴んで、何度も動かされて嫌悪感が増しました。

回答

不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。より質の良い検査を行うために、患者様に体勢や首の角度などをご協力頂かないといけない場合もあるのですが、今後そのような場合において、患者様の状態や体調などにも十分配慮しながら、必ず一声をかけてから行うようにし、できるだけ患者様の負担にならないよう、指導して参ります。

ご意見

大腸検査でJの所に行きました。検査が終わり、家に戻ったら留守電に、「ロッカーの鍵を返してもらっていないので…」と入っていました。確かに、鍵は返しましたのに、おかしいと思って、次の日病院に行ったら、土曜日だったので休みでした。一階受付の人に言ったら、月曜日に電話でいいと言われたので、月曜日に連絡をしたら、鍵はあったと言われました。それなら、もう一度留守電にでも、あったなら連絡をしてくれてもいいのではと思いました。ビデオがあるなら、ビデオを見せてほしかったです。Jの受付の方、自分のミスを患者のせいにするのはどうかと思います。二日間もやもやした気持ちでした。

回答

このたびは、ロッカーの鍵返却について、ご不快な思いをお掛けしましたこと、大変申し訳ございませんでした。鍵が見つかったにも関わらず、こちらからその旨をご連絡できず、再度手間をお掛けしてしまいました。また、担当者の発言が不適切であったことについても、重ねてお詫び申し上げます。今後は、このような事がないよう、鍵を返却していただいた際の対応や、患者様へのご連絡の方法についても、改善に努めます。今回の不手際により、ご迷惑をおかけしました事を、改めてお詫び申し上げます。今後とも、より良いサービスを提供できるよう努力してまいりますので、ご容赦いただけますと幸いです。

