

# ご提言内容と回答

ご提言をいただき、ありがとうございました。ご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言内容	回答
<p>過年度還付の通知文書が郵送されたが、連絡が遅すぎる。再発防止対策を講じるべきである。</p>	<p>この度は、ご連絡まで非常に時間が空いてしまったこと、誠に申し訳なく心よりお詫び申し上げます。                  今後は、会計に携わる者全体で連携・連絡・確認体制の強化を図り、二度とこのようなご迷惑をおかけすることが無いよう、細心の注意を払い業務に専念して参ります。                  今回の事態に鑑み、会計に係るご連絡について、発生後は速やかに電話連絡を行い、ご納得いただいた上で手紙の郵送を行います。</p>
<p>患者の病状を理解していない。入院中、看護師に他の患者と比べられ心ない言葉を言われた。</p>	<p>この度は、看護師の心ない言葉で不快な思いを抱かせる事となり、心よりお詫び申し上げます。                  治療、回復過程に寄り添い支援する立場に有りながら、他の患者さんを引き合いに出すような発言は不適切であり、対応をした看護師には、専門職として患者さんの状態を理解した上で看護を提供するよう指導し、反省を促しました。                  いただいたご意見をもとに、患者さんが気持ちよく入院生活を送っていただけるように改善して参ります。</p>

御礼・感謝のお言葉もいただき、ありがとうございました。

- 心も体も傷ついている患者に寄り添って、声かけをしている看護師が多く見られ、立派に役割を果たしていると感じました。医師、看護師の能力もレベルが高く、とても満足できる内容でした。ありがとうございました。
- 予約なし、初診だったのですが、皆さんとても優しく対応していただきまして、安心感がありとても良かったです！ありがとうございました。



お寄せいただいたご意見は、院内で検討し患者さんのサービス向上に努めてまいります。