

平成 22 年 4 月



提案箱のご意見に対する病院からのご連絡

数多くのご意見、ご感想をお寄せいただきありがとうございました。
ここに、ご意見についての実施状況または回答をご報告申し上げます。

皆さまからのご意見

告知された病名について調べようと、医療情報の庭の閉室時間 16 時少し前に入室しようとした時「すみません」の言葉もなく受付のボランティアに追い出された。コピーだけでもと依頼しても断られた。

当院の対応

このたび、ボランティアの対応により不快な思いをされましたこととお詫び申し上げます。患者さんが不安なお気持ちで閲覧されていたところ「時間ですから」とコピーのご依頼までお断りしたこと誠に申し訳ありませんでした。通常、閉室時間のご案内は利用されている方々にさせていただいております。ボランティアは個々の生活の合間に自主的に時間を決めて担当しているため、今回のように閉室時間近くでのご要望に対応するためには職員との連携が必要と考え

- ①時間の余裕がある場合にはボランティアが引き続き対応する
- ②時間に余裕がない場合には申し送りを受けた職員が対応する

以上をボランティア・職員双方で確認し、担当者全員に周知しました。

また、帰る気持ちが先立ち、患者さんの不安なお気持ちに共感できなかったことを担当者は深く反省しています。今回のご意見をボランティア・職員で共有し、今後も患者さんに寄り添った行動ができるよう努力いたします。医療情報の庭についても患者さんが心穏やかに病気について調べることができる空間となるように心配りをしたいと思っています。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

