２０２４年度

12月患者ご意見・謝辞

家族に頼まれて代理で来ました。書類窓口で番号を取り用事ができたので、一度帰りましたが、20分位して戻って来まして、書類窓口のそばに居た方に「番号を取ってあるなら、呼ばれますから、待っていて下さい」と言われまして、１時間近く待ちましたが呼ばれませんでした。一度帰宅し再度、戻った方は呼ばれないのでしょうか。それなら「もう一度、番号を取り直して下さい」と言ってくれた方がありがたいと思います。

**　この度は、書類窓口の対応で大変ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。**
若い番号からお呼びし、不在の場合は次の方をお呼びする手順になっております。
その後も不在の方につきましては複数回お呼びしておりますが、今回のご意見から見落としがあることが分かりました。
対策として「３０分以上、席を外される場合は、再度発券をお願いします」とお知らせを掲示することとしました。
また、ボランティアとも共有し対応を統一させていただきました。

１Fの初再診や会計の窓口で、名前を呼ばれでも周囲がにぎやかなので、名前を呼ばれたのが分かりにくいです。荒川のときのようにマイクを使うなど分かるようにしていただければと思います。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。
お呼び出しでのマイク使用は個人情報の兼ね合いもあり遠慮しておりました。
引き続き、受付や会計カウンターでのお呼び出しについては検討させていただきます。

内科の糖尿科の先生がおひとりなので、時間が10:00の予約なのに、12:00になる。駐車場代も高くなり、迷惑している。糖尿科の先生を増やすべき。本当に迷惑です。

糖尿病外来の待ち時間については、大変ご迷惑をおかけしております。医師を増やしてほしいとの要望は病院としても切実な問題となっており、新たな医師の確保に向けて調整を進めているところでございます。何卒、ご理解の程、よろしくお願いいたします。



化学療法室のスタッフの皆様に心から感謝申し上げます。抗癌剤による体調の変化、小さな事も話を聞いてくださり、気持ちが楽になりました。副作用も対処方法やいろいろな情報もいただきとても助かりました。私にとって化学療室で過ごす時間は「ホッ」とできる大切な時間でした。抗癌剤治療が終わって、その時間がなくなってしまって不安ですが、皆様に支えていただいた事を忘れずに、がんと共に生きて行こうと思っています。ありがとうございました。

抗がん剤治療で大変なときに、スタッフに対して感謝のお言葉をいただき感謝いたします。化学療法室が「ホッ」とできる時間であったとのご報告は何よりうれしいご報告でした。本当にありがとうございました。



継続的に本日来院したところ、◎◎医師が退職の為、別の医師が対応されると伺い、〇〇〇医師に対応して頂きましたが、面倒臭そうに対応され、肘をつきながら、あくびをして説明されて、話も本院から新しい先生が来るのでその時、その先生と話をして下さい、と言われこちらの話をまともに聞いてくれない対応はあまりにもひどいと思い意見を書かせて頂きました。今までこれ程ひどい対応を受けた事はありません。改善を希望致します。

この度は大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
医師としての態度について教育をおこないました。ご指摘通り、医師としての基本的態度に問題があり、今後も継続的に指導を行ってまいります。
大変申し訳ございませんでした。



外科の〇〇先生の診察は、その口調のやさしさにこちらもおだやかな気持ちになります。
安心してまた次来ようと思います。いつもありがとうございます。

**　この度はお褒めのお言葉を頂きありがとうございました。**
頂いた“口調のやさしさがおだやかな気持ちになる”というご指摘はコミュニケーションの基本を示す大切な言葉だと思います。この言葉を病院全体で共有していきたいと考えます。
ありがとうございました。





12月12日に眼瞼下垂手術で7西病棟に一泊入院した者です。この度は大変お世話になりました。手術当日に担当して頂いた看護師さんのご対応がとても素晴らしかったのでお伝えいたします。手術室へのお付き添いの際に緊張を和らげていただいた会話や術後のお向かいに見られた時の第一声「お帰りなさい」のお言葉には嬉しくつい涙がこぼれました。症状がとても軽い部類で局部麻酔術で負担は少ない方ですが、やはり緊張と心配の中で桃んでおりましたので、とても安心した思いでした。手首の腱を切ったので甚平の紐結びが心配でしたが、お手伝い頂き、大変助かりました。片目で歩きずらい中、トイレまでお付き添いありがとうございました。〇〇看護師さんのご対応には、患者に寄り添う細やかな姿勢がすごく感じました。改めてこの場をお借りして御礼が伝われば幸いです。この度はありがとうございました。〇〇先生、〇〇〇先生、他のスタッフの皆様この度はありがとうございました。

お褒めの言葉を頂きありがとうございます。医療者への温かな言葉は何よりも励みになります。スタッフの丁寧な関わりがご意見から読み取れ、病院としてもとてもうれしいご報告でした。ご丁寧な投書、ありがとうございました。



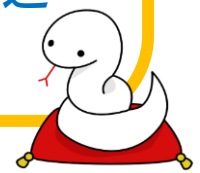
初診受付の対応が遅すぎます。午後2時から50分待たされています。

この度は患者さんにご迷惑をおかけしまして大変申し訳ございませんでした。初診では申込書の記載から始まり、患者情報の登録や問診カウンターでの問診をした後に受け付けとなるため時間を要します。ただ、待ち時間に関しては、スタッフ一同更なる連携を図り、窓口での待ち時間を短くするよう、引き続き取り組んで参ります。



本日、検診を受けました。いつも痛みが強く、検査がユウウツなのですが、医師、看護師さんが優しく声掛けや寄り添って頂けて、嬉しかったです。※これまでも同様でしたが、今回は特に痛みが強く、気持ちが凹んでいまいした。他の診療科にかかった時もですが、皆様の優しい声掛けにいつも感謝しております。今年一年ありがとうございました。

温かいお言葉をありがとうございます。今後も患者様のお気持ちに寄り添えるよう、精進して参ります。



継続して通院しているが、採血室の男性技師は、ちょっと怖い印象でした。病院なのでもう少しやわらかい言葉使いだとよいです。ぞんざいな感じでした。また、採血受付機にいた事務職スタッフと看護師、事務職のユニホームを着たメガネの女性に、受付の仕方を尋ねても、微動だせず、目線だけこちらに向けて、きつい印象で返答されました。となりにいた看護師さんが立ち上がって機械の受付の仕方を教えて下さりました。病院で、体調が良くなく通っているので、もっとやわらかい物の言い方や案内が必要です。

この度は、ご不快な思いをお掛けしまして、深くお詫び申し上げます。
検査部門全体で「やわらかい言葉遣い」「やわらかい対応」を共有いたしましたことをご報告いたします。貴重なご意見ありがとうございました。



１F検査室前のトイレ掃除について、いつもキレイにしていただきありがとうございます。時間について、朝8時前後は避けていただけると助かります。受付開始後、８時前後は、尿検査で混みます。

この度は清掃スタッフに対してお褒めの言葉を頂きありがとうございます。
８時前後のトイレ清掃に関しては、スタッフと共有し 清掃時間をずらすよう対応させていただきます。



自分は、耳に障害があります。スタッフの方が、大きな声で話されるとイライラすることがあり、パニックになることがあります。小さな声で話して欲しい。



**　この度は、貴重なご意見ありがとうございます。**
当院では、聴覚障害のお申し出があれば右のマークをご使用いただいております。
総合案内にお声をかけて頂ければお渡しできます。
大きな声でパニックには、第三者からは分かりずらいため「耳に障害がありますので小さな声でお話ください」というステッカーなどの利用を検討させていただきますことをご報告させていただきます。

この度義姉が、入院することのなったのですが、入院に必要なおむつや替えの下着類等が下のコンビニでは揃っていません。新しい病院になったのですから、もっとコンビニ店舗面積を広げ、日常生活に必要なものを揃えて頂きたいです。向かいのラウンジに置くのはどうでしょう？又職員の方々が食事ができる所もなく、周辺にお弁当を購入できる店もありません。院内で対応できないのでしょうか。働く方々や患者さん方の利便性も考えて頂きたいです。

**　この度は貴重なご意見を頂きありがとうございました。**
職員の食事のことまでお考えいただき本当にありがとうございます。
さて、入院に必要な下着や寝衣、オムツ等につきましては、当院はレンタル製品で扱っておりますので、コンビニの品揃えは最小限となっています。取り扱う商品のご要望は、具体的な商品名等と共にお申し出頂きますようお願いいたします。
**　コンビニのスペースの拡大は新たな施設整備の際に検討させていただく事になりますことをご報告させていただきます。**