

患者様の声

コロナ対策、大変だと思いますが、少しずつ少なくなって来ました。

入院中において、家族の顔もまったく見る事もできません。せめて、洗濯物の受け渡しを、階段おどり場で手渡しできたら幸いです。

回 答



院内での新型コロナウイルス感染症の発生および蔓延を防止し、入院患者様の安全を確保するため、入院患者様への面会を制限させて頂いております。

現在、全国的にもオミクロン株の派生型『BA.5』への置き換わりが進み、新規陽性者数が増加傾向となっており、当面の間、感染拡大防止対策の継続が必要であると考えています。

入院患者様、ご家族様には、ご不便やご心配をおかけいたしますが、安全で安心な医療を提供するため、引き続き、ご理解とご協力をお願いいたします。

なお、当院ではリモートによる面会を実施しております。

ご希望の方は、事前予約が必要ですので、入院病棟にご確認ください。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者様の声

初診で来たにもかかわらず、場所の案内もしてもらえず、3時間待った後に、案内場で「問診表を出してないから順番が来てない」と知らされ、怒り以外の何者でもありません!!
こんな対応の悪い病院ははじめてです!!

回答



この度は、長時間お待たせし、また、職員の対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。
今回のご意見を受け、丁寧な案内と説明が出来ていれば防ぐことが出来たことと、担当部署に注意喚起し、反省と改善を求めました。
今後、このようなご意見をいただくことが無いよう、接遇改善に努めて参ります。
貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者様の声

R4.5.某日 受診、AM10:30 循環器科（受付の方の対応）
自分ではないが、車イスの患者さんに対する対応を見ていて、
感じた事を記します。

笑顔が無く、機嫌が悪いのか、ぶっきらぼうな投げやりな言葉
使い、“休め”の体勢で、上から車イスの患者さんを見下ろし
た対応を見て、警察の尋問を聞いている様だった。

受付（研修生 ○○さん）言葉使いが事務的で、横を見ながら
「薬は、横の○○でお受け取り下さ〜い」と、顔を見ずに対応。
思わず注意しそうになりました。

対応がすばらしい病院として、他の人に推薦していましたが、
残念な対応で落胆しました。

回 答



この度は、当院を信頼して、ご推薦いただいていたにも関わら
ず、職員の態度や対応でご不快な思いをさせてしまい、誠に申
し訳ございません。

常に、会話をする際は、相手の方と目線を同じ高さにするよう
指導しておりますが、十分な指導が出来ていなかったことを反
省し、改めて、丁寧な対応を徹底し、皆様に信頼していただ
けるよう、接遇改善に努めて参ります。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者様の声

初めの頃は 9:00 からの予約だったのが、少しずつずれて、今では 11:30 からの診察になっていて、どんどん遅くなっているので困っています。予約時間より早く来れば、早く見ていただけるとはでしょうか。

回 答



この度は、診察の予約時間につきまして、ご迷惑をおかけいたしました。

お手数をお掛け致しますが、ご予約の際に医師もしくはスタッフにご相談いただければ、予約枠内で出来るだけ調整させていただきます。

また、ご予約での診察となるため、予約時間より早くご来院いただいても、お待ちいただくことになるかと思えます。

何卒ご理解いただきますよう、お願い致します。

患者様の声

入院の時に、一切家族に説明が無く、とても不安に感じました。
丹後中央病院は、そういう方針なのでしょうか。
一度、家族の立場になって、考えていただけると有難いです。

回 答



この度は、ご不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

入院時に、付き添いのご家族様がいらっしゃる場合には、ご説明させていただくことは必須だと考えております。

今回のご意見を受け、ご家族様への説明が出来ていなかった事に対し、注意喚起いたしました。今後は、このような対応が無いよう、再発防止に努めて参ります。

病状等でご不明な点がございましたら、遠慮なく、医師またはスタッフにお声掛けください。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者様の声

リハビリの皆様、そしてステーションの皆様、S先生大変お世話になりました。
ありがとうございました。

6病棟入院患者 M / I

回答



温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。
頂戴したお言葉を励みに、スタッフ一同、いっそう努力をして参ります。

患者様の声

全てに対応が悪い

回答



この度は、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。
今回のご指摘を真摯に受け止め、接遇教育を徹底して参ります。
今後とも、ご指導いただきますようお願い致します。

患者様の声

受付の器械の反応が鈍く、「受付できません」と何度も繰り返して、時間がかかります。

回 答



この度は、受付機の不具合により、ご迷惑をお掛けいたしました。申し訳ございません。

現在、改善するよう対応しておりますので、今しばらくお待ちいただけますでしょうか。

ご意見をいただき、ありがとうございました。

患者様の声

1階フロアのテレビ前の椅子と、食事所および売店の椅子の足部に、クッション材でも取り付けて、出し入れの際に音がしないよう、改善をお願い致したく思います。

どうぞよろしく。

回 答



今回ご意見をいただき、状況を確認いたしました。

確かに音の問題がありましたので、ご指摘のあった場所の椅子に、脚底クッション材を取り付けさせていただきます。

貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。

患者様の声

季節は正直で、梅雨そして夏が来ます。

夜は、星を探すのが楽しみで、「おーい」と呼んでいます。

整形でお世話になっています。

人は老い、病気から逃げられません。「コロナ」「ロシアとウクライナ」の戦争の残酷さが毎日テレビに流れ、幸せは何か考えさせられます。

毎日歩いてこけないように、頑張って日常を生きてゆきたいです。

白い花より

※ 令和4年3月～5月の患者様の声です