



受付、カウンターにおられる方や採血の人たち、皆様優しく、気持ちのいい人達です。ですが昨日の昼前、電話で尋ねた時に対応してくれた職員の方が偉そうで、気分が悪くなりました。職員の方は頭がいたく、熱でもおありだったのでしょうか。



人に対する態度がなっていません。人前に出さないで下さい。仕事を放棄してくる上に悪いとも思っていない。謝られていないことに一番腹が立ちました。



看護師さんの言い方がとにかく悪いです。傷つく言い方をしないでほしい。※わからない事を尋ねただけなのに、、、患者の家族に対する接し方をもう少し考えてください。



この度は、大変不愉快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。
患者さまの声を受け、当該職員へは厳重に注意、指導を行いました。
職員自身が意図しない情報が誤って伝達されてしまうことに関して、全ての職員に注意すべき、心がけていくべき問題点が残ります。今後、院内勉強会を開催するなど、接遇に関する強化を図ってまいります。



予約時間までに来たのに3時間以上待たされた。(あとの程度か説明してほしい)
名前を呼んでも居ない患者はしつこく呼ばずに次の人にしてほしい。



この度は長時間お待たせして申し訳ありません。
予約時間と共に、来院していただく時間をご案内するよう努めたいと思います。
何度かお呼びするのは、診察の順番が来た患者さまが後回しにならないよう考慮してのことですので何卒ご理解、ご容赦の程お願い申し上げます。なお、何度かお呼びしてもいらっしやらない場合には、次の方をお呼びするようしております。



入院中の不安がたくさんありますが、看護師さん、及びスタッフの方々、又先生方にまで優しく接して戴き大変感謝致しております。ありがとうございます。



今後も安心・信頼・良質の医療を提供していけますよう、療養環境を整え誠心誠意努めてまいります。感謝のお言葉をありがとうございました。



ご意見

自動販売機 夏でも熱いのがあれば大変たすかります。



回答

貴重なご意見をありがとうございます。当院に設置している自動販売機の商品の構成、温冷設定を含め、業者にお任せしているため、いただきましたご要望を業者へお伝えしております。ただし、必ずしも今回のご要望にお応えできる、という確証ではないことをあらかじめご了承ください。

当院ではC棟1階フロア第三整形横側設置の自動販売機において、年中温かいお飲みものをご用意しております。また売店いちょうでは一部商品を温めご利用をお待ちしております。併せてご利用いただけますと幸いです。



ご意見

先生を初めお世話になりました病棟のリハビリの先生方々、看護師さんの方々、スタッフの皆さん、病棟の看護師長さん他看護師さんの方々、スタッフの皆さん、リハビリ担当の先生方々、そして実習生さん、何時もお食事を作って頂いたスタッフの皆さん、2ヶ月間という長い間お世話になり本当に本当にありがとうございました。何時もいつも皆さんにお気遣い頂き、皆さんのお陰で怖がりの私は楽しい入院生活を送らせて頂くことが出来ました。皆さんには感謝の言葉しかありません。これからもお一人お一人お身体に気をつけて頑張ってくださいね。一日でも早く良くなって帰りたいと思っていた自分が、今は皆さんとお別れだと思うと涙が止まりません。

噂の通り丹後中央病院は私にとって最高の病院でした。先生、皆さんありがとうございました。



回答

感謝のお言葉を誠にありがとうございます。

このようなお言葉は更なる就業意欲にも繋がります。このお言葉に甘んじることなく、今後も患者さま中心の看護に努めてまいります。



ご意見

先生を初め、多くのスタッフの方々に世話になり日増しによくなり本当に感謝しています。どうかよろしく願います。又面会が出来るようになりますように。

今日は誕生日なのです。面会が出来て良かったです。



回答

お誕生日の日にお会いしていただくことが叶いましたこと、大変嬉しく拝見しました。その後、コロナ感染状況の拡大を受け、再び面会禁止となり、患者さま、ご家族さまへはご不便、ご不安な思いをお掛けしていることと存じます。誠に申し訳ございません。当院では感染状況を踏まえ、入院患者さまの安全を第一に制限の判断をしております。何卒ご理解ご了承のほど、重ねてご協力お願い申し上げます。



ご意見

入院中に食べた食事がまずくびっくりした。昔は量もそこそこあったし味もおいしかった。親指の先程度のからあげ3こ、他の副食も2口で無くなる。汁も具が数種類浮いている程度。ご飯とのバランスをとりながらの食事はむずかしかった。



回答

この度の入院では説明が足りておらず、ご不便をおかけいたしました。当院では、お食事の種類が全25種類あり、治療に応じた食事の提供をさせていただいております。治療食によって味付けは異なり、以前の入院時と大きく味が変わったとお考えでしたら、提供されていたお食事の種類が変わっていた可能性があります。また食事形態も5種類あり、親指の先程度であれば中キザミの食形態になります。量に関しても1/2量というオーダーもございます。今後入院の機会があり、お食事内容で疑問をお持ちになられた際には、病棟スタッフにお申し出ください。管理栄養士がお食事の説明にお伺いさせていただきます。



ご意見

頼みごとを言っても「私は今日の担当でないから担当の人に言って」、と冷たく返されて気分悪かった 腹が立った



回答

不愉快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。
担当でなく、わからないことがあるのならば、職員の方から担当者へ報告・確認をさせていただく、または担当者へ声掛けに向かう等の行動をとるべき状況であったと考えられます。柔軟に対応を行い、常に患者さまに寄り添う気持ちを持ち業務にあたるよう、職員教育に一層力を入れてまいります。