

気づきの箱より 患者さんの声&回答

患者さんの声

番号が前後しますと貼ってありますが、意味がないです。そもそも番号は、自分がいつよばれるかのしひょうだと思いたすが逆にイラつかせます。やめて下さい。理由をかいて下さい。

番号で呼ばれるのは気持ちが良くありません。悪しからず。

回 答

この度は、番号呼び出しの案内掲示につきまして、ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当院の受付番号は、当日の受付順に発行しておりますが、時間予約をされている患者さんにつきましては、受付番号に関わらず予約時間を優先してお呼びしております。又、患者さんの病状によりまして診察順が前後する場合がございます。このような運用上の理由により「番号が前後する場合があります」と掲示させていただいております。なお、番号での呼び出しは、個人情報保護の観点より始めさせていただいております。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解・ご協力頂きますようお願いいたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

入院日に来院した患者は、受付が済んだら病棟の看護師さんに迎えにきてもらって、すぐ病室に案内して頂けるとたすかります。オペ面談は午後からでも担当医の方が病室にて行って頂けるとうれしいです。一般受診の患者さんと一緒に長々待たされる必要はないのではないかと考えます。
(他病院のやり方を参考にしました)

回 答

この度は、入院までに長い時間お待たせし申し訳ございません。病院・医師により診療の流れが異なります。ご不便をおかけすることもあるかと思いますが、ご理解・ご協力のほどお願いいたします。
貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

何度も投書しても改善がみられません。待ち時間がとても長いです。診察、1人1人話が長く、丁寧に説明をされているのかもしれませんが、正直話が分かりづらいです。患者は理解しづらい話を毎回されて、話が長いです。迷惑です。

回 答

診察までに長い時間お待たせし申し訳ございません。いただきましたご意見を関連部署で共有し、診療の改善に努めてまいります。又、何かございました際は受付スタッフまでお声掛けください。
貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。



患者さんの声

皮膚科外来 13:00 のはずが、13:30 からの診察開始だった。自分より前の番号の患者さん数人が外来前にいなかった。自分の番号の直前の患者さんが診察室に入った。次は自分だと思っていたら、前の番号の方が戻ってきて診察室に次々に呼ばれた。結果的に長い時間待たされた。順番が逆転した理由を医師に聞いたところ、病院の決まりだから、嫌なら来なくていいと言われた。そんな言い方をされて不快な思いをした。

回答

この度は、診察の順番に関する説明の際、大変不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。皮膚科の診察は、原則として受付番号順とさせていただきます。受付開始から診察開始までの時間が長いため、離院される患者さんが多く、診察開始後待合で待たれている患者さんのうち、受付番号の早い患者さんから診察をさせていただきます。このような状況から、受付番号と診察の順番が前後することがございますが、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

8 病棟にも洗濯乾燥機があれば便利だったと思います。

回答

8 病棟に洗濯乾燥機の設置がなく、ご不便をおかけし申し訳ございません。設置スペースや設備面での課題があり、現状での設置は困難な状況です。病棟環境の見直し等の際には、洗濯乾燥機の設置についても検討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した。

患者さんの声

正面玄関入って右手にシルバーカー8 台位とオパール（歩行器）4 台ありますが、シルバーカーを使っている高齢者は二・三人で、後はあまっているんで、歩行器の方がたりない現実です。私もこしとコカンセツ手術していただき、つえでは心細く歩行器が必要ですがたりないのが現実です。あまっているシルバーカーをもう少し少なく歩行器をふやしていただきたくお願いしたいと思います。時間によってシルバーカーが休んでるんです。高齢者の人もこまっている人も多いです。できる事なら歩行器をもう少しふやしてほしいです。お願いします。

回答

歩行器の不足により、ご不便をおかけし申し訳ございません。利用状況を確認のうえ、適正台数について検討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した。

患者さんの声

キャッシュコーナーがほしいです。支払いにお金が足りない時、わざわざ銀行へいくのがしんどいです。

回答

この度は、お支払いに際しご不便をおかけし申し訳ございません。ATM の設置につきまして各金融機関へ相談いたしましたが、近年はクレジットカードやネットバンキングの普及により ATM の利用率が低下しており、設置は難しい状況となっております。当院でのお支払いにつきましては、現金の他にクレジットカードや口座振替でのお支払い方法がございますので、どうぞご利用をご検討下さい。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

風呂の「空室」表示忘れ防止について。“空室”にもかかわらず“入浴中”の表示のままになっている事がありました。覗いて見るのも一つの方法ですが、女性の入浴中を男性が覗くのは憚られます。（私の場合、女性スタッフに覗いてもらいました。）更衣室の手前で履物を脱いでおけば覗かなくても“入浴中”である事が一目で分かるのではないのでしょうか。履物が無くて“入浴中”の場合は“空室”表示忘れの可能性が高いと判断出来るのでは？

回答

この度は、浴室の表示につきまして、「空室」であるにもかかわらず「入浴中」の表示が残っていたことにより、ご不安やご不便をおかけし、誠に申し訳ございませんでした。また、確認の際にプライバシーへのご配慮が必要な状況であったこと、重ねてお詫び申し上げます。ご提案いただきました「更衣室手前に履物を置くことで入浴状況が分かるようにする」というご提案は、浴室の中を確認せず状況が把握できる点で、プライバシー保護の観点からも大変参考になるものと受け止めております。今後、表示誤り防止策の一つとして、より分かりやすく安心してご利用いただける運用方法を検討してまいります。今後ともお気づきの点がございましたら、どうぞご遠慮なくお知らせください。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

毎日トイレ掃除にはいられてるのにさぼったリングがあったり、便座裏にカピカピのよごれがついてます。これってそうじしてることになるんですか。

回答

この度は、トイレの清掃につきましてご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。ご指摘いただきました内容を清掃担当者に共有し、今一度、清掃方法や確認作業を徹底いたしました。引き続き、皆さんに快適に過ごしていただけるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

舞鶴市の市町村職員組合員として今年まで人間ドックを受診していましたが、来年から国保に移ることになっており、当院と契約がないため、受診できないと舞鶴市の職員から言われました。当院の人間ドックを長らく受診しとても気に入っているのですが何とか受診できるようになればありがたいです。

回答

長い間、当院の人間ドックをご利用いただきありがとうございます。継続して当院の人間ドックをご利用いただけるよう、令和8年度からの契約開始に向けて所轄の市町村と調整を進めております。今後ともご満足いただける健診サービスの提供に努めてまいります。引き続き、当院の人間ドックのご利用をお待ちしております。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

テレビのうつりがもう少しきれいに映ればいいのに。

回 答

病室のテレビの映りが悪く、ご不便をおかけし申し訳ございません。受信環境の影響により見えにくい場合がございます。今後の設備見直しの際に改善を検討させていただきますので、ご理解・ご容赦いただきますようお願いいたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました

患者さんの声

新しい売店ファミマは朝 10 時までパンが入らず商品がない。お菓子しかない。前みたいにモーニングゆっくり食べるスペースがない。楽しみがない。車イスが通れない。いっぱい物がおいてあって通りづらい。

回 答

この度は、院内のコンビニエンスストアにつきましてご不便をおかけし申し訳ございません。品揃えにつきましては、いただいたご意見をファミリーマートへお伝えし、今後の検討を依頼させていただきます。また、通路につきましては、車椅子での通行が可能となるよう配慮していただいておりますが、店舗の広さ・商品の陳列の都合でご不便をおかけしており申し訳ございません。こちらにつきましてもファミリーマートと協議し改善に努めてまいります。なお、食事スペースにつきましては、ファミリーマート付近にテーブルと椅子をご用意しておりますので、どうぞご利用ください。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

この病院には掛時計が少ないですね。玄関のに入ったところにでも大きめなのを設置してほしいです。年よりにはスマホ持ってない人もいますので。

回 答

この度いただきましたご意見をもとに、正面玄関受付機付近の柱に掛け時計を設置させていただきました。今後も皆さんのご意見を参考にさせていただき、利便性向上に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

レントゲンまちあいがさむい。

回 答

この度は、待合室の温度管理が行き届いておらずご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。待合室にも空調設備がございますが、気候・外気温の影響により十分暖まらない場合がございます。その際は、ファンヒーターの設置等の対応も行っておりますので、寒さを感じられましたら、どうぞ遠慮なくお近くのスタッフへお声掛けください。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

看護師さん、リハビリの先生、助手さん、皆さんとても優しく接していただきありがたく入院生活を過ごさせていただきました。ありがとうございました。

先生方、スタッフの皆様、大変お世話になりました。よい手術をしていただけたのは勿論ですが、衣類から小物まで貸していただける制度から、ちょっとしたのみごとや困った時など、どなたにお願いしてもすぐに動いて下さり、入院中不自由なく過ごせました。痛い時や疲れる時もあるリハビリでも楽しい話題や明るい笑顔で辛抱強く引っぱって下さった毎日は忘れません。古傷のある身体をずい分整えていただけたと思っています。ありがとうございました。

すてきな病院です。先生の皆さん、病棟・外来の看護師さん達、リハビリのPTの皆さん達、その他毎日ゴミ・トイレ・部屋全てに行き届き42日間楽しく心ち良く入院させていただきました。丹後中央病院での手術・入院を選んで本当に正解でした。ほんとうにありがとうございました。

病棟内は連絡体制がとりにくいところですがていねいに対応されていました。院長 Xmas メッセージ粋でした。

回 答

この度は、多くのあたたかいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。患者さんからの感謝の言葉は、職員にとって何よりの励みになり大変嬉しく思います。今後も、「安心・信頼・良質」の医療を提供できる病院を目指し、職員一同努めてまいります。

お寄せいただきました『声』は一部を除き原文のまま掲載させていただいております。