

気づきの箱より 患者さんの声&回答

患者さんの声

待ち時間の短縮を考えて下さい。2 時間位待っている。

回 答

この度は、診察までに長い時間お待たせし申し訳ございません。時間に無理のない予約管理を心がけ、できる限り予約時間に診察が行え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

受付の人、対応悪すぎる。

回 答

この度は、受付での対応によりご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。より良い対応ができるよう接遇研修などを行い、接遇の改善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

お世話になりありがとうございます。広い 4 人部屋・トイレ付など素晴らしい環境で入院生活がおくれて満足していますが、この用紙も品切れ状態も回収も 10 日は放置？退院後の通院リハビリが週一回は残念。一人の看護師（正看ではない方）の夜間勤務時の対応、正看の方は名札を付けておられますが以外の方は少ないので名前は？ですが多くの方が不愉快感じていると思う。時代が名札不要ですがやっぱり付けてほしい。3/20

（※プライバシー保護のため、内容を一部要約しております。）

回 答

入院環境につきましてご満足いただけたとお言葉をいただき、大変うれしく思います。一方で、ご意見箱・退院後のリハビリテーション・職員の対応に関しましてご不便・ご不快な思いをさせてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。ご意見箱につきまして、今後は用紙が不足することのないよう管理させていただきます。また、ご意見は月に 1 度月初に回収させていただいており、回答は個別ではなくまとめて行っております。ご理解いただきますようお願いいたします。退院後の通院リハビリの頻度につきましては、ご期待に沿えず申し訳ございません。外来リハビリテーションの実施回数につきましては、患者様の状態や安全性、医師の指示に基づき、適切な頻度を設定させていただいております。また、限られた医療資源の中で、多くの患者様に継続的なリハビリを提供できるよう調整を行っております。何卒ご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。夜間勤務時の対応や名札の着用につきましては、接遇の見直しおよび名札着用の徹底を職員全体で取り組んでまいります。今後も皆さんにご満足いただける医療の提供・環境づくりに努めてまいります。

この度は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

外来の採血で痛い思いをした・もっと技術を向上させてほしいという内容の採血に関するご意見を3件いただきました。

(※プライバシー保護のため、内容を修正・要約しております。)

回答

この度は、採血の際に多大なる苦痛と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。当院では患者さんへの身体的負担を最小限に抑えることが医療の基本であると考えております。今回いただきましたご意見を真摯に受け止め、看護部・検査部にて共有し、技術の向上に取り組んでまいります。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

丹後中央薬局アプリ登録しているのに出来た連絡すらこない。何のためのアプリ？ふつうは出来たら連絡くらいくるはずでは？

丹後中央薬局の待ち時間が長すぎる。アプリ登録しているのに10分20分も待たされる。アプリの意味がない。何のためのアプリ？もう利用しない。普通アプリなら少しは優先してもらえるのでは？

回答

この度いただきましたご意見を、I&H 丹後中央薬局へお伝えし、薬局内への回答掲示等の検討を依頼させていただきました。ご意見ありがとうございました。

患者さんの声

家内の通院の付添いで来院することが結構あるのですが、2週間ほど前(2月20日ごろだったと思います。)診察が終わって帰ろうと車で坂道を下っていたとき、びっくりすることがありました。午後のことで車は少なかったですが、逆走する車とすれ違ったのです。高齢者の運転する軽乗用車だったように思います。こんなことは初めてでした。おそらく逆走と気づかず走行されていたのではないのでしょうか。めったにないことか、時々あるのか分かりませんが、一つ間違えると事故につながる危険な運転でした。その時もそうでしたが、下から登ってきて右折する場合に早く曲がってしまうのだと思います。何か対策が必要ではないかと感じました。

(※プライバシー保護のため、内容を一部修正・要約しております。)

回答

この度は、敷地内通路の表示が分かりづらく、危険な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。病院正面玄関前の通路は一方通行とさせていただいておりますが、表示が分かりづらく逆走してしまわれたものと思われます。一方通行の標識や進入禁止の表示を早急に見直し、改善に努めてまいります。貴重なご指摘をいただき、ありがとうございました。

患者さんの声

病院長様、救急車のお世話になり入院となりました。中村先生にたすけていただき四ヶ月病院で過ごしました。リハビリテーションと言うシステムは知りませんでした。が素晴らしいシステムだと思いました。特にリハビリの方には精神面でも相談にのっていただき、日々を過ごすことが出来ました。又、いろいろなスタッフの方たちもよくしていただきました。相談員の方には自宅での訪問リハビリ、ケアマネージャーさん等手続き等すべてお世話になり、安心して退院日をむかえることが出来ました。血液内科の青木先生には精神的に気をつけていただき感謝にたえません。残された人生がんばりたいと思います。ますはお礼まで。

(※プライバシー保護のため、内容を一部要約しております。)

回 答

この度は、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。
いただきましたお言葉は、関連部署の職員に伝えさせていただきました。
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。