

次のようなご意見をいただきました。

9：00 予約で来ました。診察は9：50 過ぎでした。同時間帯の人が数名いるなら仕方ないと思いつつ呼び始めたのは9：40 頃。先生方もお忙しいと思いますが、診察開始が遅れることを伝えてほしいし、無理な予約はやめてほしいです。お世話になっているからこそですが、さすがに悲しく腹立たしく感じ態度にも出てしまっていたと思います。私も一生懸命時間を作って来ています。ただ待つだけの気持ちも分かっていただきたいです。

この度はご迷惑をおかけし、申し訳ございません。

時間については、お待たせしてしまったことについて

申し開きもございません。

今後は無理な予約を入れないよう改善させていただきます。

次のような感謝の言葉をいただきました。

小児科、耳鼻科の先生方、小児病棟・ICU の看護師のみなさま、リハビリのN先生、そして息子に関わってくださったすべての皆さまへ。

昨年 12 月 20 日にこちらへ緊急搬送され、ICU から小児病棟へと移りました。先が見えず不安な毎日でしたが、皆さまが息子に優しく丁寧に向き合ってくださいる姿に私たち家族もどれほど救われ安心して過ごせたか分かりません。特に主治医のM先生、S先生、K先生、K先生には大変お世話になりました。親としては受け入れ難いお話ばかりだったと思いますが、その都度丁寧に説明していただいたお陰で前を向くことができました。この病院で最後まで診ていただけたことに心より感謝しています。今まで本当にありがとうございました。

次のようなご意見をいただきました。

4/10 AM10:00 本日雨。車椅子利用。
駐車場が遠く、雨に濡れる。
レインコート等が濡れて、少しでも乾かしたい。
ストーブを用意したらどうか？考えてほしい。
来月返事を聞きに行きます。

このたびは、当院駐車場のご利用について、ご意見ありがとうございました。ご指摘のとおり、当院の駐車場は建物から距離があるため、車椅子をご利用の方をはじめ、来院される皆さまにご負担をおかけしている状況であることは認識しております。特に、雨天時には、屋根の設置も不十分であり、ご不便をお掛けしていることから、立体駐車場の整備等を含めた改善策を検討しておりますが、施設整備には一定の期間を要するため、早急な対応が難しい状況です。

また、医療機関という施設の性質上、限られたスペースと設備を診療機能の確保に優先的に使用しているため、レインコート等を乾燥させる専用設備や場所を常時設置することは難しい状況です。

当面の対応として、看護師やボランティアによる、車から車椅子への乗降サポートを実施しておりますので、お声掛けいただきますようお願いいたします。

次のようなご意見をいただきました。

1階の女子トイレの利用率が高いのにハンドソープと便座クリーナー Sprey がちゃんと補充されていないです。

ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。

直ちにトイレの一斉点検を実施いたしました。あわせてハンドソープ・便座クリーナー・トイレットペーパー等の備品の状況を確認し、補充を完了しております。

今後、トイレ清掃時の備品確認を徹底するとともに、患者さんにご迷惑のないよう細心の注意を払い、業務に努めてまいります。

併せて、清掃体制の強化を実施してまいります。

患者さんからのご意見を真摯に受け止め、清掃を徹底することで、今後はより一層、快適な環境づくりに努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

次のようなご意見をいただきました。

眼科の手術後で縫合している糸 4 箇所抜糸する時、目薬一滴して” 麻酔” と言われたが、とても痛くて、そのあと何度も点眼して 4 箇所目の抜糸の時ようやく痛みを感じるのが軽減した。ちゃんと痛みを感じないように点眼して抜糸するべきではないか。抜糸担当した方が憎らしく思えた。

抜糸の際に痛みを感じられたとのことで、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。抜糸時には点眼麻酔を使用しておりますが、個人差や炎症の程度などにより、十分な鎮痛効果が得られず、痛みを感じる場合がございます。とはいえ、そのような中で十分な配慮が行き届かなかったことについて、お詫び申し上げます。今後は、より丁寧にお声がけを行いながら処置を進めるとともに、必要に応じて追加の麻酔や対応を検討するなど、痛みの軽減に一層努めてまいります。

このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

次のようなご意見をいただきました。

深夜に外来で来ました。科がかわり、横の連携がなっていない、何回も最初から説明することになりました。消化器のY先生は言い方もひどく急病で入った人に言う言葉ではありませんでした。説明も聞いていることに関してぶっきらぼうに言うだけで答えになっていません。患者に対しての態度を今一度考えてください。

このたびは、ご期待に添えずご不快な思いをおかけし、
申し訳ありません。

ご指摘を踏まえ、より丁寧な対応を心掛けてまいります。

次のようなご意見をいただきました。

会計の事務の方。

毎回気になるのですが、もう少し優しく対応していただけないでしょうか。私に対してではなく、他の方への対応が見ていて辛いです。口調もきついし、態度も上から目線。忙しいからなのかももう少し優しい気持ちになっていただけないでしょうか。見ていて辛くなります。

この度は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。

当人に対して個別注意を行うとともに、担当者全員に改めて適切な接遇を心掛けるよう指導しました。

貴重なご意見ありがとうございました。

次のような感謝の言葉をいただきました。

プレイルームで遊べて楽しかった。

ごはんが美味しかったです。

ありがとうございました。

次のような感謝の言葉をいただきました。

昨年に引き続き、右変形股関節手術で入院。

麻酔時のN先生、看護師さんが終始リラックスさせていただき、患者が不安にならないよう接してくれました。(中略)

全スタッフにお礼を伝えたいです。

病棟の看護師さん、助手さん、清掃の方、リハビリの先生方、たくさんの方に支えられ、この感謝の「ありがとう」の気持ち、一人でも多くの方に届いていただければ幸いです。