



自分の担当医の対応の悪さにもものすごく腹が立った。私達患者には何を行っても理解できるわけがないだろうと言わんばかりの口調でものを言う態度は人間としておかしいと思う。もう少し患者の気持ちを考えろ。医者が偉いとか言うことを聞けとか命令口調で言うのはおかしいと思う。



担当医が大変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。担当医は職務が多忙なことも有り、患者さんと十分な会話がなされていなかったものと考えられます。各医師には患者さんと十分向き合って丁寧な診療を行うよう今後とも指導してまいります。



身だしなみについてですが、職員の足元に視線が行く。色んな色の靴下を履いている。特に看護師さんは黒とか濃い色を履いている人が目立つ。白とかに統一してはどうですか。このことは以前も投書したことがあるのですが、改善されていません。気づきの箱に入れた意見でこんな簡単なことも改善できないんですね。ならば気づきの箱など止めてください。無駄なことでは不愉快なだけです。頭につけているゴムも仕事には大きすぎるものや色形が派手なものがあります。身だしなみも接遇の一つではないでしょうか。



この度は身だしなみについてのご指摘ありがとうございます。

靴下につきましては当院では、スラックスのしたに履く靴下の色は指定しておりません。派手ではない色使いとし、個人の自由としております。各年代において価値観の違いがあり、今後も靴下を白に統一することはないと考えます。ご指摘にはお応えできかねますが、何卒ご理解を賜りますようお願い致します。

髪飾りにつきましては、華美にならないように注意します。

医療従事者の身だしなみの基本は、「相手に好印象を与える」ことです。お子様から年配の方まで違和感なく受け入れられるよう努めていきます。



感じたこと。挨拶をしてくださる職員とそうでない方がおられます。人それぞれですが、病院とは外部の方がおられることが多い方と。職員の方からおはようございます、こんにちを耳にすると気分良く伺える病院、元気になろうという気になれます。心がけていただけるとありがたいです。私は入院のものではありません。



貴重なご意見ありがとうございます。職員にはより一層、廊下でのあいさつや患者様初め来訪者への声掛けを行うように今後とも指導してまいります。またこれからも患者様、ご家族の皆様にかかれましては、職員一同患者様の目線に立ち努力してまいりますのでよろしくお願い致します。



看護師の対応が悪い。診療科によって始まりの時間がばらばらというのはおかしい。開始の時刻になっても診察が始まらない。怠慢さにも限度があるのでは。



この度は看護師の対応により、不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。診療開始時間につきましては、担当の医師が遠方から来ていただいているため、開始時間を統一することは難しい状況です。何卒ご理解の程よろしくおねがいます。

なるべく予約時間に診察できるよう努めていますが、患者様に満足できるよう病状の変化などにより医師がさらなる診療時間を割く場合が生じています。患者様の個々の病状の変化などを考慮いただき、ご不満とは思いますがご理解とご協力をお願い致します。

## 平成 28 年 11 月のご意見・回答



勝手なお願いですが、西川先生の火曜日の外来を月・水・金に出来ないでしょうか。与謝野町からは足がなくて困っています。



ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。火曜日につきましては、岩滝方面に当院のバスを運行しております。与謝野町からですと、石川診療所の停留所が与謝野町から最寄のバス停となりますので、ご足労おかけしますが、石川診療所から乗車していただければと存じます。詳しくは正面玄関付近掲示板にて時間・場所をご確認ください。



検査用の採血中に横に目線が行っているため、言葉をかけたりきょろきょろ目線が動き集中力にかける。患者は不安である。



このたびは、採血室のスタッフの対応で、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回のご意見をうけ、指導が十分でなかったことを、管理者として深く反省しました。今一度、看護職員に対する指導の仕方、日常的な言動、態度について改めて指導を行いました。今後このようなご意見をいただく事がないよう、十分自覚を持って参りたいと思います。この度はご指摘ありがとうございました。



入院した際に体調やアレルギーなどの問診がありました。その後別の看護師さんに点滴を受けましたが、入院してすぐではあったのですが、入院されてきた患者さんの情報確認をしてから処置されることが基本だと思うのですが、ベッド上に「アルコール禁」と書いてあるにもかかわらず処置されることも。自分で言える患者様ばかりではないのです。私はアルコール綿禁で腕がアルコール綿で赤くなってしまいました。



この度は誠に申し訳ございませんでした。不十分な確認のため、ご迷惑をおかけしました。採血する前に必ず「アルコール消毒大丈夫ですか？」と確認を行うよう徹底してまいります。今後このようなご意見をいただく事がないよう基本に立ち返って参ります。貴重なご意見ありがとうございました。



コインランドリーを使用するのに 100 円がなく、両替機もなく不便です。4 人部屋で 3 人入院、そのうち 1 人（自分）しかトイレを使用していなかったのですが、患者様の電気を切られた際、トイレの電気も消され私は使用中で中に入っていました。確認もしないまま消すのでしょうか。気を付けてほしいです。



この度は不愉快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今後このようなことがないようにきちんと確認した上で消灯するように気を付けてまいります。また病室内の電気を消す時も声掛けなどを行い、確認した上で消すように注意してまいります。

両替機につきましては、前向きに検討してまいりたいと思います。



ご意見

8時までの受付に来たのですが、数人の列が出来ているのに事務所から1人しか出てこない。事務所の奥から事務員が見ているのに客を待たせるな。1人しか事務員がいるんじゃないだろ。出てきて受付をしろ。



回答

この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘のありました事務員については、2人配置しております。状況を判断して患者様の気持ちに寄り添った対応を配慮するように指導いたしました。しかし、午前8時前後の時間帯は、電話や窓口対応の他にカルテ準備を1人で行っております。十分な人員配置が出来ずお待たせしてしまうこともあるかと存じますが、ご理解の程よろしく申し上げます。ご面倒をおかけ致しますが、お急ぎの場合は受付にベルがございましたので呼び出していただけますようご協力申し上げます。