

皆さまからのご意見

病院からの回答

入院して、手術前の内診イスに座り診察が終わってから開脚状態で、へそのそうじをされましたが、患者側はカーテンで向こうに誰がいるかもわからない状態で足を開き、陰部を出したままは、すごく恥ずかしい思いでいっぱいです。

手術後、内診台に座り診察のあと、また足を開き、陰部がさらされたまま、創部のテープをはがす処置をされましたが、台をおろしてからでも出来る事ですし、すごくきずつきました。

台がおろせないなら陰部をかくす方法で、タオルをかけるとか何か手段があるはず。病室でもできる事ですし、1回で済まそうとする気持ちはわかりますが、とても配慮に欠ける事です。

※病棟スタッフには、優しくしていただき感謝はしております。

この度は、手術における術前・術後の処置の際、患者さんのプライバシーへの配慮が欠けておりましたこと、心よりお詫び申し上げます。内診台のまま、また掛け物もなく処置が行われたことは大変な羞恥心を伴うものであったと深く反省しております。看護師全員で話し合いの場を設け、処置はベッドで行うよう周知徹底いたします。
この度の貴重なご意見を真摯に受け止め、スタッフ一同、より一層の努力をしてみたいです。

〇〇科の計算になってから、下より3倍もおそいです!!
元に返してください!

この度は、診察終了後の計算におきまして、ご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。現在、〇〇科外来におきましては、診察後の計算業務を診療科内で行っておりますが、手続きの工程や確認作業に時間を要しており、長くお待たせすることとなっております。
今後は業務フローを見直し、手順の効率化を図ります。また、計算業務の習熟度の向上と、混雑時のサポート体制を検討してまいります。
貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

受付の2人感じ悪い。
もう少し言い方を考えて話したらどうですか？

病院からの回答

この度は、受付スタッフの対応によりご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。
ご指摘いただいた内容は、当該部署スタッフ全員で共有し、日頃の自身の言動や対応を振り返る場を設けました。
今後は、配慮ある言葉遣いと適切な声のトーンでの対応を徹底するよう、継続的な教育・指導を行い、接遇の見直しと改善に努めてまいります。
貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

腎臓瘍の疑いで入院になったときに感染に気を付けるように注意されました。そのこと自体は私の不注意でなってしまったことなので私の反省すべきことなのですが、今、私がどういう状況でどうしてなったのかも知らず、私の立場や人として否定する発言だけでなく、母の仕事のことも否定するようなことを言われ、悔しくて涙がとまらなかったです。どんなつもりで言ったのかということやそんなつもりでないのかもしれないですが、二度と診てもらいたくないです。入院してから悔しくてたまらなかったです。母のことまで言われたのがたまらなく嫌でした。医者としての意見もあると思うので今回のこと全てにとやかく言うつもりはありませんが、人として、仕事や立ち場まで否定されるようなことはなかったと思います。

このたびは、医師の対応によりご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。患者さまの状況やお気持ちに十分配慮できず、ご家族のことまで否定的に受け取られるような発言となってしまったこと、心よりお詫び申し上げます。
今後は、患者さまのお気持ちや背景を汲み取り、丁寧な説明と対応ができるよう、指導を徹底してまいります。
貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

〇〇科受診。

その際に△△科の紹介状を書いてもらい、予約の連絡をもらう予定でした。

1週間近くしても連絡がない為、こちらから連絡しましたところ、連絡し忘れていた、とのことでした。

△△科の方はあやまって下さいましたが、こんなこと通常考えられないことだと思います。

そもそも予約くらいその場で取ってもらえないのでしょうか。

あと、その連絡をした際の方の対応が最悪でした。

「〇〇科で～」と話し出してすぐ「じゃあ〇〇科に回します」といわれ、△△科の予約の確認であることを言う前に回されそうになりました。対応する方として人の話を最後まで聞いて下さい。

病院からの回答

このたびは、予約連絡の不備ならびに職員の対応に、ご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。

連絡漏れは職員間の連携不足によるものであり、今後は複数名での確認体制を整え、再発防止に努めてまいります。また、予約につきましては、各科の診療状況を確認しながら調整するため、お時間をいただく場合があります、調整が整い次第ご連絡する運用としております。

何卒ご理解賜りますようお願いいたします。

さらに、お話を十分に伺わないまま転送しようとした点も、配慮を欠いた対応でありお詫び申し上げます。職員へ周知し、適切な対応に努めてまいります。

貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

受付の方の対応が最悪でした。

この度は、受付窓口における職員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

ご指摘を受け、当該職員に注意・指導を行いました。また、部署全体で共有し、患者さまのお気持ちに寄り添った、親切かつ丁寧な接遇を徹底するよう周知いたしました。

今後も、皆さまに安心して受診いただけるよう、接遇の向上に努めてまいります。

貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

〇〇科に始めてしんさつにきました
本人：いたいらいといってお8時すぎにきてレントゲなど2時すぎになり6時間いじょうでした
少し考えてほしいです。まちくたびれました
よろしく願します

〇〇科 先生
余りにも診察に時間がかかりすぎ
もう少し早くみてほしい

病院からの回答

このたびは、受診に際し長時間にわたりご負担をおかけしましたこと、申し訳ございませんでした。
〇〇科の初診では、必要な検査を行い、その結果をもとに診察を進めるため、お時間をいただく場合がございます。また、診療内容や混雑状況によっても、お待ちいただく場合がございます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
なお、待ち時間や診療状況についてご不明な点がございましたら、診療科の受付までお声かけください。できる限り状況のご説明やご案内をさせていただきます。

裸眼でよく見えないのでお名前はわかりませんが、1名のみ、検査の際に見えない人に対してヒザをトントン、貧乏ゆすり、イライラ、ため息をつく方がいらしゃいます
その人に当たるとこちらでもストレスで見えるものも見えない 焦る イライラします
どうにかならないでしょうか
他の老人の方にも冷たい対応されているのがとても残念

このたびは、ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
検査時の対応において、見えづらい状況で不安を抱えておられる患者さんに対し、ストレスとなるような態度があり、不快な思いをおかけしたことににつきまして、お詫び申し上げます。
ご指摘いただいた内容につきましては、〇〇科スタッフ全員に共有し、接遇の見直しと改善に取り組んでまいります。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

駐車場有料化に反対する理由

有料化する設備費用がムダ使い、収入に合わない。
有料にする理由が公共交通利用のためとあるが、駐車料金より多額の出費を伴う、市民への負担がふえる
今でも市から助成している。命を守るための設置なら、市からの助成金を増額する方が、公平だ
対策として、ドクターヘリの運用見直しなどを行うべき。

病院からの回答

ご意見をいただきありがとうございます。
駐車場の有料化を行う趣旨がしっかりお伝え出来ておらず申し訳ございません。
豊岡病院では、これまで駐車場の拡張整備を順次進めてまいりましたが、依然として駐車場不足が続いており、ご利用者の皆様にご不便をおかけしている状況です。病院の立地条件上、これ以上の大幅な駐車場拡張整備は困難であることから、今後は長時間駐車や利用者以外の駐車・放置車両等の抑止、また公共交通機関の利用促進など利用の適正化を図る必要があると判断し、本年6月1日より有料化を行うこととしました。
市民の皆様には新たなご負担をいただくこととなりますが、駐車場の維持・管理には多額の費用がかかっておりますので、今後は駐車場を利用される方に対しその費用の一部のご負担をお願いするものです。ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

庭園前のトイレが汚くて使用できなかった。
男・女共用なので、おしっこが飛び散ってました。
きれいにそうじをして、きれいに使用しましょう。

この度は、トイレの衛生状態につい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。当院では、院内の衛生管理に努めており、トイレに限らず全ての区域において定期的な清掃を実施しております。しかしながら、清掃直後から次の清掃までの間に、ご利用状況によっては汚れが生じてしまう場合がございます。もし清掃状況にご満足いただけない点や、汚れなどがございましたら、ご遠慮なく職員にお知らせください。速やかに対応させていただきます。今後ともより快適な環境づくりに努めてまいりますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

病院からの回答

病室用のエレベーター3機のうち1機しか動いていないのはなぜですか？
入退院、面会で人が多いよ
スタッフの方も使用されて乗れない時もある
もう少し考えて下さい

貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
病棟へのエレベーターにつきましては、3台すべて稼働しております。3台のうちどのエレベーターを運行させると最も効率的かを、システムが瞬時に判断しております。そのため、通常は階数表示が消灯しており、呼び出しボタンを押した際にシステムが選択した1台のみ表示が点灯する仕様となっております。このことから、1台のみが稼働しているように見え、ご不安やご不便をおかけしたものと拝察いたします。
また、病棟用エレベーターはスタッフも使用しており、時間帯によっては混雑する場合がございます。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。

駐車場の有料化について
身体障害者に対する割引制度の導入は検討されていますでしょうか。
また、子どもが重症心身障害児であり、体調を崩して入退院を繰り返しています。医療機器の持ち運びが必要で付き添いも必須の状況です。
このような事情がある場合、入院時の駐車料金について減額や免除などの配慮はありますでしょうか。

ご意見をいただきありがとうございます。
駐車料金について、身体障害者に対する割引は予定しておりませんが、外来患者やお見舞いの方への割引のほか、病院が認める付添の方への割引を予定しております。院内各所に設置します割引認証機にてサービス券をお受け取りいただき、精算機に提示いただければ割引されます。詳細はホームページや院内掲示等でご確認ください。
なお、入院中の駐車につきましては原則として認めておりませんが、特別な事情がある場合のみ、1日の上限額を設け対応させていただきます。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

長年お世話になっています。今回気になったことがありました。
施設へ提出する用紙に間違いがあったので、電話させていただきました。総合受付の方はていねいに対応してくださいました。外来受付に行って、またTELの時と同じことを伝え、「訂正しますので、しばらくお待ちください。」と言われ、待つこと1時間越え。TELの時「午後の早い時間に来てください。」と言われたので、仕事終わりにすぐ行きました。担当の方は休けいだったのだと思います。間違いはこちらのミスだったのでしょうか!!
呼び出して訂正して渡してもらうことはできなかったのでしょうか!!
「今、席をはずしているのだから○時になりますけどいいですか?」と聞いてもらうことはできなかったのでしょうか!!
私は元気だからこの1時間越えは待ちましたが、体調がすぐれない方へも同じ対応だったのでしょうか!!
外来受付のリーダー的な方があやまってくださいました。
私だったら「休けい中でも来られたら呼んでください。」と声をかけて休けいに行きます。
用紙を書いてくださった方の気持ちは・・・???です。
今もこれからもお世話になる豊岡病院 私にとっても大切な豊岡病院 ですので、一言書かせていただきました。
今回、私の気持ちをおさえてくださったのは、総合受付の方でした。電話対応してくださった方です。
手元に届いたことをお伝えすると用紙を確認してくださり「本当にすみませんでした。お大事に。」とイスから立ちあがって頭をさげてそう声をかけてくださいました。
その優しさとていねいさで落ちつけました。
総合受付から外来受付への共有はされていたと思います。外来受付内の共有はどうだったのか・・・。
あらためて共有の大切さを実感しました。
私も職場で大切にしよう、と思いました。

病院からの回答

このたびは、書類不備および修正に際し長時間お待たせしてしまい、ご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。
今回のご指摘を受け、離席時の確実な引き継ぎ、お待ちいただく際の時間案内やご都合の確認、書類作成時の確認体制の見直しについて、外来受付スタッフおよび関係部署で共有いたしました。職員一同、共有と連携をより一層大切にし、安心してご利用いただける体制づくりに努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

皆さまからのご意見

病院からの回答

14B近くのエレベーターから、T字路へ出てくる時に、荷物を運ぶスタッフの方とぶつかりそうになった。
T字路にミラーがあったら安全かと思います。

このたびは、安全面に関する貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。
ご提案いただいたミラー設置につきましては難しい状況ですが、いただいたご指摘を受け、荷物運搬時の周囲確認を改めて徹底し、同様の事象が起こらないよう注意喚起を行ってまいります。
今後もお気づきの点がございましたら、遠慮なくお知らせください。

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

『感謝の言葉』

このたびは、温かいお言葉をお寄せいただき、誠にありがとうございます。

いただいたお言葉はすべて、関係するスタッフに確実に伝えていきます。
こうしたお言葉は、スタッフ一人ひとりの励みとなり、日々の業務への
意欲向上にもつながっています。

今後も、皆さまに安心してご利用いただける医療サービスの提供に
努めてまいります。

『感謝の言葉』

Good job!

小児科の〇〇先生はなに事も親身になって話を聞いて下さり診察もして下さいるのでなんでも相談できます。難病ですが〇〇先生にみてもらえてよかったです。

〇〇科のスタッフの〇〇さんの対応は毎回感動してしまいます。

私たち患者は不安いっぱい検査や診察を受けますが、とても優しい声のトーンとしっかりとした説明、扱いが丁寧です。

赤いウェアのスタッフもとても良いと思います。

新しい病院になって始めてお世話になりました。

皆様ほんとうに御親切に。

来ただけで、治った感じです。

96才 女



※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

『感謝の言葉』

初めて、入院出産し、あと数日で退院予定です。
高齢であることや初めての帝王切開であることで不安や恐さがありました。細やかな所まで助産師さん達が気づいてフォローして下さり、とても心強く1週間をすごすことができました。
今後のふあんがは、ここで解消できるものではないですが、ここでの時間を糧に、これからしばらく穏やかな時間をすごせそうな気もしています。そんなパワーをもらえた時間でもありました。本当にありがとうございました。



ナーススタッフにもいいいろとおられます
今回は患者の気持ちをやさしくつつみこむようなナースに出会いびっくりしました。何回も色々入院していますが、初めて心やすまるナースが3人いました。
同じ病棟内でもいつでも2~3人は患者の気持ちをわからず、きのきかないナースもいます。しかし今回の3人のナースの対応に本当に頭が下がりました。このようなナースばかりだと患者も心をイヤサレて早く病気を回復すると思いました。
私は3人の言葉にイヤサレて早く退院する事が出来ました。三人は〇〇、〇〇、〇〇ナース三人です。沢山の中の病棟のナース 私は三人のナースに感謝状を送りたいです。このようなナースを育てて下さい!お願いします。

Good job!

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。

『感謝の言葉』

食事がたのしみでした。
手作りデザートが 気持を大変リラックス
何時もたのしみでした。

やけどの痛みも先生はじめ、スタッフの皆様
の行き届いたケアに感謝しています。
本当に素晴らしい病院 豊岡の誇りです



いつもあたたかいおいしいランチ
ありがとうございます
いつも元気に「いらっしゃいませ～」って言ってもらってありがとうございます
厨房から時々聞こえる「はいよ～」私好きです♡
ホールの方。いつも元気で明るくて。
ひとりの方は最初はドキドキがこっちまで伝わっていたのに今はしっかりと接客されてすごいな～、っていつも思います。全部が「おいしい!!!」につながっています。
私1人で食事に行けないのですが、ひだまりさんだけは別です。何のためらいもなく「ひとりです」って言えます。これからも行きます。楽しみです。

Good job!

※皆さまからのご意見については、誤字・脱字がある場合がありますが、原文のまま記載しています。