

1月分

《外来について》

健診センター 5 階の待合は不特定多数の人が居ます。そこで、治療の説明などを受けるのは、とても苦痛です。患者のプライバシーが守られていません。説明は個室でして下さい。早急に改善をお願いします。

回答

この度は、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。心よりお詫び申し上げます。患者様の病状や治療内容は、もっとも他人に知られたくない大切なプライバシー情報です。当院としましても、その認識が不足していたことを深く反省しております。頂きましたご意見をもとに関連部署・職員で話し合いました。今後はプライバシーが確保できる別室でのご説明を行い、患者様が安心して診察を受けていただける環境づくりに努めてまいります。

西館 5 階の受け付けスタッフの方で威圧的な対応の方がいらっしゃいます。対応の教育を願います。スタッフが対応している場面を見ました。一方的に患者さんに話していました。時間がなく忙しいのは分かりますが、あれは聞いている側は疲れるでしょう。教育を願います。

回答

この度は、職員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。頂いたご指摘を真摯に受け止め、全職員に対して改めて接遇の再徹底を図り、組織全体で再発防止に努めてまいります。



1月分

《入院について》

入院中の入浴は、週何回されているのでしょうか？着替えを週2回届けていますが、先週から今日まで一度もバスタオルが使用されておらず、頭はフケだらけで本人も痒がっています。アトピーもありますので、身体を清潔に保っていただけますようお願いします。

回答

この度は、ご意見ありがとうございます。先ず入浴につきましてですが、介助浴の方は、週1回のシャワー浴と清拭を1回行い、清潔や血行促進、精神的な安寧に努めております。

持って行った着替えやタオルの入ったバックを床に置かれるのは不衛生なのでやめてください。患者や患者の家族の気持ちになって看護を行ってくださいますようお願いします。

回答

お荷物を床に置いていたことにより、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。ご指摘の通り、床にお荷物を置くことは、衛生上だけでなく、安全面でも適切とは言えません。今後皆様が気持ちよくご療養いただけるよう、改めて院内の整理整頓を徹底してまいります。



1月分

＜その他＞

駐車場の停めれないことが多く、有料のパーキングに停めざるを得ないことがあります。病院の待ち時間が長くなると料金が高くなります。有料のパーキングでも通院などの場合は、病院側が料金を支払うなどの配慮をお考え下さい。

回答

当院の駐車場につきまして、ご不便をおかけしております。また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご提案のあった、当院周辺の一般駐車場料金の病院負担について回答いたします。当院では、ご来院いただく全ての患者様に公平に受診いただくため、病院が指定する駐車場以外の料金負担（割引）は行っておりません。したがって、第2駐車場が満車の場合、第3駐車場へご案内させて頂いております。第3駐車場からはシャトルバスにて京都田辺中央病院との往復を行っておりますのでご利用ください。



1月分

私の親父は認知症の上、心不全で歩行困難です。自宅からバスでやっと（何度も立ち止まり）病院へ足を運ぶ状況です。途中で様々な看護師が見かねているなら、その場で対応や車いすの配慮などの対応をして頂きたい。私も両足膝を受傷しているが杖を持っている状況なので、できれば手助けしていただきたい。

回答

患者様・ご家族がお身体のつらい中で十分な対応ができず申し訳ありませんでした。大変なご苦勞とお心を痛められたこととお察しいたします。手助けが必要な方に対する意識付けや声かけなど、職員の指導を行ってまいります。



1月分

お褒めの言葉

子どもが入院と手術でお世話になりました（6階）。その際、男性の介護福祉士さんにととても良くしていただき感謝しています。排泄の手伝いや清拭など嫌な顔せず、いつもニコニコ対応して頂き、本当にありがとうございました。とても嬉しかったです。また、主治医の加藤先生にも、いつも優しく細やかな対応、配慮をして頂き感謝しています。本当にありがとうございました。

お褒めの言葉

この度はありがとうございました。井出先生、看護師さんに良くしていただいて、退院することができ、感謝にたえません。2泊3日の入院とはいえ、入院自体初めての経験ですし、ましてや手術は白内障でメスをいれたくらいで、いささか怖さがありました。下半身麻酔は麻酔科の先生がおっしゃっていたように「あれ？」と思うくらい違和感ありませんでした。ありがとうございました。現在、人間ドック、泌尿器科でお世話になっております、年をとるにつれ、お世話になることが多くなると思います。地域機関の病院として益々充実発展されますことを心より祈念申し上げます。

この度は、職員に対応について温かいお言葉を頂き、ありがとうございます。どのような時でも患者様に寄り添うことを大切にしておりますので、その想いが届いたのであれば幸いです。いただきました言葉を全職員で共有し、今後も心に寄り添う医療・介護に心がけてまいります。

