

ご意見への回答

2018年1月回答分

皆さまからお寄せいただいたご意見・ご質問に
お答えします。

(2-1)

ご意見・ご提案

お世話になっております。
貴院の大多数の方は素晴らしいスタッフだと思っておりますが、一部の方の劣悪な態度により全体の印象が非常に悪くなってしまうのが残念です。先日2Fにて生理検査を受けた際の●●の接遇には極めて憤りを覚えました。医療スタッフとしてあまりに不遜な接し方、所作の雑さ、思いやりのかけらも感じられず、作業をこなすことしか頭にないように思えました。改善を強く求めます！



回答

この度は、大変不快な思いをおかけいたしました誠
に申し訳ございません。今回のご意見を受け臨床検
査科技師長より、患者様の立場になり丁寧な対応を
心がけるよう指導、いたしました。今後はこのよう
なことはないよう、スタッフ一同、思いやりを大切
にサービスの向上に努めてまいります。

いつもありがとうございます。
2016年12月より大日からのバスが設置さ
れ、大変便利になりましたが、発車時間の見
直しを検討いただけませんか？当方、高槻市
の富田より通っていますが、阪急・モノレ
ールの乗り合わせが必ずしも良くなく、バス
の時間に合わせるとモノレール大日に到着が早
すぎ、少し遅れると8:39着などになるた
め、まれにバスが利用できるという状態
です。せめて大日発が8:45etc...45分が基本
であれば大変便利です。



ご意見ありがとうございます。
バスの時刻表につきましては、当院のシャトルバス
全体の発着時間や診察受付の時間を考慮して決定さ
せていただいております。ご不便をお掛けして申し
訳ございませんが、現時点で発着時間の変更はいた
しかねる状況です。ご希望に添えず、申し訳ござい
ませんが、ご理解のほどよろしくお願いいたしま
す。

守口駅からのシャトルバス故障のため歩いて
きました！前にも同じ事がありました！（2度
目）代車を出すなり対策を考えてください。
早く連絡して欲しいです。（遅すぎる）



この度は、不快な思いとご不便をおかけいたしまし
て申し訳ございません。シャトルバスのトラブルは
突発的に発生し、当院でも早急な対応を行うよう心
がけておりますが、代車の準備には時間を要してし
まうなどやむを得ず、運休する場合もございます。
各停留所への連絡方法については少しでも早くお伝
え出来るよう手順の見直しを行いました。ご不便を
お掛けいたしました申し訳ございませんが、ご理解
のほどよろしくお願いいたします。

職員の皆さんは親切丁寧で流石に松下と感じ
ました。ひとつ診療の順序が不明確で自分が
いつになるのかわからないと思われる人が
多かった。受付番号は診察順ではないとの
表示があるなら、次の診療者番号を表示す
べきだが表示されていない。また突然「Y
301」という想定外の番号が現れて待合は驚
く人が多かった。受付順に番号発行し受付順
に基本は診療する。例外は緊急とか表示す
る。次の診療者番号も表示する。フェアな病
院と思ってもらえる。



受付番号と診察の順番が不明確というご指摘に関し
まして、まず、次の診察者番号の表示を徹底いた
しました。また、受付番号以外の想定外の番号が表示
される件につきましては、番号帯の意味を診察案内
表示のテロップにて説明を追加いたしました。今後
も患者さまがご利用しやすい病院となるよう努め
てまいります。
貴重なご意見をありがとうございました。

感謝のお言葉

2018年1月回答分

皆さまからお寄せいただいた感謝のお言葉をご紹介します。
皆さまからの感謝を励みにスタッフ一同、より一層患者さまに
寄り添った医療に努めてまいります。

※該当スタッフには患者さまの感謝のお気持ちをすべてお伝えしています。
感謝のお言葉をいただき御礼申し上げます。

(2-2)

入院して以来皆様には優しく親切にいただき感謝しております。また廊下・部屋などの職員の方達の会話などとても明るくて生活感があらず不安がなく淋しく思うことなく過ごすことができました。また食事の方では手術後とはいえ、正月気分が充分味わえる思考をこらしていただきうれしく思いました。祝箸も家でのように自分の名前を書いて3日間使わせていただきました。食事の面帰ったら食にまかせて贅沢する事なくよく考える事改めて教わりました。清掃の方達も朝早くからお仕事といえきれいな中で過ごせました。皆様本当にありがとうございました。

いつももなのことみてくれてありがとう。もなのこと以外の人も助けてあげてね。
多加喜先生、風邪ひかないように元気でね。
大好きな多加喜先生、これからももなのことみてほしいな～。

父の最後を皆さんにケアしていただけた事本当に良かったと心より感謝しています。最初の面談の時、小石先生に「もうそこまで来てるねんな。最後観てあげれるといいねんけどな」と言っていただいた事、転院してすぐに、父の話をきいて尊重しケアして下さった事、「藤井さん」とスタッフの方々が父に声をかけて下さっている場面を観た事、全てが私にも父にも幸せで優しい時間でした。父の人生の中で一番いい顔をしていたのも、カラオケをして下さった時に撮ってもらった写真かと思えます。今でも大切な私の部屋に飾っています。そして何より私が一番「良かった」と思える気持ちになれたのも皆さんのおかげだと思っています。ありがとうございました。

皆様のおかげでチビの乳児湿疹もきれいに治り笑顔になりぐっすり寝てくれる日々が続きました。ありがとうございました。ローカを歩けばチビを抱いてくれたり話しかけてくださり私も嬉しかったです。病院には戻って来たくないですが皆様に会いたい気持ちになりました。短い間でしたが本当にありがとうございました。きっとチビも嬉しかったと思います。不安な事もありましたがわかりやすく気さくに出来て良かったです。素敵な皆様でした。何回も同じ事言ってしまうのですが、皆様の一言一言、笑顔も良かったです。嬉しく楽しかったです。本当に本当にありがとうございました。

血管がわかりにくいほうですのに、それをすぐ判断してバタフライ型の採血針を使用して、とても手早く8本の管を入れ替え、最後に素早くパッチテープを貼っていただきました。名人技で感心いたしました。ありがとうございました。77番の採血番号でした。

12月21日から約1ヶ月に渡り、右大腿骨の骨腫瘍の治療及びリハビリのため入院させていただきました。その間皆さまには大変お世話になりました。また手術後歩くことが出来るようになってからは、病院内を歩き回ったり、3Fの談話室で本を読むなどしており、看護師さんが検温にきてくださる時に留守にする事もありご迷惑おかけしました。本日で退院しますが、松葉杖なしで歩けるようにいただき感謝しております。今後も通院のため病院に来させていただきますが、これからも宜しくお願いします。

それぞれの患者に合わせた声かけ、絶望している人には寄り添う思いを、不安に囚われている人にはひとつひとつ説明を。
連日激務でしように、根気強く話される様子が頭が下がります。病室で横たわる患者には『声』は大きな励みとなります。ありがとう。