

## 「ご来院皆さまの声」に対する回答

当院宛に貴重なご意見、ご要望をいただき、ありがとうございます。下記に挙げたご意見以外にも多々ご指摘があり、それぞれについて当該職員、管掌部署において周知の上、徹底致しました。

また、ご意見の中で、皆さまより賛辞のコメントも頂いております。ご意見をもとに、今後もより一層励んで参る所存ですので、よろしくご鞭撻下さいますようお願い申し上げます。

### 12月 ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
診察の呼び出しの際、名前を呼ばないでほしい。	原則として、番号でお呼びしても応答ない場合に、お名前でお呼びしております。また、プライバシーに特別な配慮が必要な外来では、事前にお呼びして良いかどうかを確認させていただくことに致しました。
ノルディックリハビリをお願いします。	ノルディックリハビリ等外来のリハビリは、他院を紹介する形を取らせて頂いております。ご理解の程、お願い致します。
薬袋に薬剤名を印刷してほしい。	平成25年10月末より調剤支援システムの更新を行い、薬袋ごとに入っている薬剤名を表記するように変更致しました。ご不便をおかけしました。
1万円以下の支払いでもクレジットカード使用を可能にしてほしい。	クレジットカードご利用金額は、会計処理上の問題より現在1万円以上の設定とさせていただいております。それ以上につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。
待合席に患者以外(家族等)が座り、患者が座れない。	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ポスター掲示にて周知させて頂きました。
院内案内図をパンフレットラックに置いてほしい。	ただちに設置致しました。
地図にファミリーマート、ドトールの営業時間を載せてほしい。	正面玄関の院内案内図に営業時間を記載しました。
3E病棟への案内図を設置してほしい。	A棟、C棟およびD棟のエレベーターホール(3階)に案内図を設置致しました。
書類の完成に時間がかかりすぎている。	書類完成が長期間に及んでしまったことは、大変申し訳ございませんでした。書類の完成には2週間程お時間を頂いております。効率化を含めて努力して参りますので、よろしくご理解下さい。

## 12月 賛辞コメント

対象	記載内容
整形外科	先生および病棟でのスタッフの皆さまのきめ細かい対応と優しさに、入院の不安も消え、安心して入院生活が送れました。心より感謝しております。ありがとうございました。対応は素晴らしい。
一般外科	看護師、医師、スタッフともに親切で、丁寧に対応していただき、ありがとうございました。身内のような優しさと一生懸命に仕事をしている姿に励まされました。短い入院期間でしたが、お世話になりました。
病院	看護師の言動、対応はプロとしてよく訓練されていると思います。
循環器科	皆さん、感じ良く対応していただき、感謝致します。〇〇先生の迅速な対応、処置等お礼の言いようもありません。外来の混みようも仕方ないのかな。
眼科	初めて順天堂の眼科に入院することになり、手術の早さに驚き、先生に感謝です。また、職員の方々も優しく、ありがとうございました。また、ごはんも毎回おいしくいただきました。皆さん、今後とも頑張ってください。
5A病棟	初めての順天堂病院での帝王切開にて、入院させていただきました。不安の中、スタッフ(医師、助産師、看護師)の皆様方が、あたたかく対応して下さいました。心の底から感謝しています。仕事上忙しいはずなのに態度に表さず、細かな相談まで対応して下さいました。統一された対応、接遇は難しいことだと思います。安心して入院生活を送らせていただき、ありがとうございました。
呼吸器内科	平成25年10月から入院しましたが、担当の〇〇先生が、病状説明や現在の経過報告等、まめに連絡を下され、とてもありがたかったです。安心して入院できました。
4C病棟	4C病棟の看護師の〇〇さんは、入院患者にもクリスマスを楽しんでという優しい気持ちで、談話室にツリーを飾ってくれ、感謝しました。

医療サービス支援センター地域医療連携室(平成26年1月)