

## 「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。

### 1月 ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
待ち時間を短縮してほしい。	待ち時間に対するご意見は多々頂いております。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。一部の診療科では予約制を導入しておりますが、人員等の課題により完全予約制は難しいのが現状です。スタッフ一同、待ち時間短縮に向けて工夫致しておりますので、よろしくご理解申し上げます。
医師指定で受診したが、MRIの検査結果の説明は、知らない間に違う医師に代わっていた。	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。診療内容により初診担当医ではなく専門医から説明させて頂く場合、他にも緊急処置等で医師が交代する場合がございます。検査前に十分な説明をさせて頂くよう徹底致しました。
お薬手帳を発行してほしい。	ご不便をおかけしております。当院では、お薬手帳用のシールを無料で発行しております。ご希望の方は、お薬渡し窓口にお申し付け下さい。
病棟の看護助手の私語が気になる。	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。業務時の私語の禁止を徹底致しました。
ナースコールを押した時の対応が遅い。	配慮が足りず申し訳ございません。看護師、助手関係なく素早くナースコール対応するよう徹底しました。
1番で受付したのに、呼ばれなかった。大きな声で何度も呼んでほしい。	電光掲示板で番号を表示し、さらにお呼び出しをしております。患者さん不在の場合でも時間を置いてお呼びしておりますが、聞き取りづらかったようです。今後も定期的にお呼び出し致しますが、患者さんも不明な点がございましたら、受付へお声掛け下さい。
3AICUの面会時間について、対応する看護師により時間が異なる。	3A病棟(集中治療室)の面会規則は原則として、1日2名で5分間となっております。しかし、患者さんの状態によっては、柔軟に対応させていただきます。よろしくご理解下さい。
皮膚科医師に、説明なくいきなり処置をされた。	大変申し訳ございません。担当医師は深く反省しております。今後はインフォームドコンセントの徹底を図って参ります。

## 1月 賛辞コメント

対象	記載内容
一般外科	11年間、父の闘病に全力で取り組んでいただき、心から感謝申し上げます。心から素晴らしい医療を受けることができ、世に広めて参りたいです。皆様の医療連携と家族サポートは極上です。本当にありがとうございました。
5C病棟	看護師さんの親切さ、優しさに本当に感謝しています。
清掃員	お掃除に来て下さる方、いつも笑顔で元気で働き者で本当にありがたかったです。大変なお仕事ですが、頑張ってください。
7A病棟	年末から年始にかけて入院治療させていただきました。先生方や看護師の皆さんに優しくしていただき、極楽の10日あまりでした。皆さまの努力の成果の賜物と信じます。ご発展お祈り申し上げます。
5C病棟	看護師さんの対応に感謝しております。親切で優しく話をしていただき、病状も良い方向に向かうと思います。今後もよろしく願い致します。
献立	いろいろ、失礼なことを言いましたが、毎日の食事は入院患者にとって最高の楽しみです。本当にありがとうございました。「ありがとう」と「手」のかかった給食に、感謝この上もありません。ほとんど食事だけの為に入院したいですね。
産婦人科	入院中お世話になった看護師の皆様、全員親切で優しい口調で話しかけて下さいました。先生は、本人はもちろん家族にもわかりやすく説明をして下さいました。これまでいくつかの産婦人科にお世話になりましたが、不安やストレスなく安心してお任せできたのは、こちらのスタッフの方々のおかげです。ありがとうございました。
脳神経内科	約13年お世話になっています。大熊先生にはいつも優しく指導いただき、とても励みになっています。これからも当病院と先生のご指導をお願いします。本当にありがとうございます。
3E病棟	杉山師長が、とても親身に、患者はもとより家族にもケアして下さい、大変感謝しております。師長以下看護師の皆さんも、とても親切、丁寧に看護して下さい、頭の下がる思いです。優秀で、意識の高い看護師を育てて下さる当大学は、とても素晴らしいと感銘を受け、感謝しております。
病院	看護師さん、とても優しい笑顔が良かった。病棟は清潔だし、短い入院でしたが、家族のような気がした。ありがとう。

医療サービス支援センター地域医療連携室(平成26年2月)