

「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。

3月 ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
入院手続きの説明がなかった為、入院予約ができなかった。	ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。入院予約手続きについて、場所のご案内及び十分なお説明をするよう担当者を含め、各科外来へ周知致します。
外来時、看護師の物の言い方が冷たく感じた。	看護師の対応で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。明るい表情で相手の顔を見て、丁寧に対応するよう指導致しました。
検査技師は、患者に対して丁寧に接してほしい。	本人に注意し、職域でも注意し、接遇向上したと承知しております。今後さらに改善致します。
予約しても早朝に受付しないと受診が遅くなる。	ご予約頂いた時間と採血時間との間に大きな差が出てしまったようです。この問題については、院内で鋭意検討しておりますのでご理解下さい。ご不便をおかけし誠に申し訳ございませんでした。
薬が出てくるのに40分待った。	お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。薬の待ち時間は平均30分以内です。薬の待ち時間を含め、待ち時間の短縮に全力で取り組んで参ります。
食事の際等、ポータブルトイレが病室にあるのは衛生上良くない。	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。衛生面を考慮し、ポータブルトイレにカバーを掛けることを検討致します。
休日、喘息症状を電話で訴えたが、他施設受診を勧められた。	誠に申し訳ございません。救急外来では夜間・休日に緊急性の高い患者さんを優先的に早く診察するトリアージを行っております。他施設に依頼せざるを得ないこともあり、その中でご不快な思いをさせてしまいました。改めて当院スタッフにトリアージ基準等申し合わせました。

3月 賛辞コメント

対象	記載内容
消化器内科	最後の市田先生の診察で、「これからもがんばってね」と握手をして下さいました。診察室を出てから嬉しくて涙が止まりませんでした。私たちは患者であるとともにひとりの人間です。残されたスタッフの方には、温かみのある人と人との関わりを大切にさせていただきたいです。市田先生のような心の優しい、話を聞いてもらっただけで元気になれる医師が増えてくれることを願っています。
呼吸器外科	立盛医師にお世話になっております。とても親切で丁寧ですし、スタッフの皆さんも職種を問わず接遇が良く、安心して通院しています。
循環器科	比企先生に命を助けていただき、感謝申し上げます。その後、先生のご診察と薬受け取りの為に毎月来院しております。
看護師 社会福祉士	看護師長さんをはじめ、助手さん、皆さん親身になって看護を下さり、大変感謝しております。ソーシャルワーカーの方の対応も丁寧で、頼りになります。ありがとうございます。
産婦人科 9A病棟	三橋先生、吉田先生とても優しく感謝しております。入院、手術を行いました。9A病棟の看護師さんたちがとても優しく、嫌な入院生活が楽しく過ごせました。もし、また入院するようなことがあった時は、また9A病棟が良いです。お世話になりました。ありがとうございました。
3B病棟	武田さんという看護師は、とても感じが良くて良いですね。姪の入院(手術)にて大変気持ち良く対応していただき、ありがとうございます。
脳神経外科	手術で主治医の山本先生、担当医の藤田先生、看護師、スタッフの皆さまに大変お世話になりました。入院中、皆さまの親切により、回復が早く、普通の状態になりました。
消化器内科	最初は不安でしたが、市田先生、成田先生の会話など聞いて決意ができ、その他の診て下さった先生方には感謝の言葉しかありません。また、看護師の方は、笑顔で接してくれ、初めての入院生活は、今のところ大満足です。外来で来る時などは混むのが嫌で、通いなど億劫になりがちでしたが、退院後も通いたいと思える病院です。
一般外科	折田先生、こちらの都合で、順天堂より他院へ紹介状を書いていただき、嫌な顔もされず、親切に対応していただき、心から感謝しております。
脳神経内科	大熊先生の沼津での講演会、とてもためになりました。すばらしい先生です。また、機会をつくって下さい。
8A病棟	主人が手術を受けました。予定の手術時間が延び、皆でイライラして待っていました。しかし、看護師の本田さんは、何度も病室に来てくれ、「手術室が混んでいるのか、ごめんなさいね、交代時間内に送れなくて、翌朝も出勤ですから、お元気なお顔に会えるからね」と声を掛けて下さいました。夕方5時過ぎ、やっと手術室へ行きました。2時間後、病室に戻ってきてほっとしました。看護師さんのお仕事は大変なのに、一声が患者を癒してくれました。ありがとうございました。