

## 「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。

### 4月 ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
夜間に受診したが、会計の際の事務員の対応が悪かった。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。業務中の私語を慎み、相手の立場に立った対応を心掛けるよう指導しました。
他院では、2ヶ月処方してくれるのに、順天堂はなぜ28日処方なのか。	当院は、医師数200名を超える教育病院です。最先端医療を担うべく多数の医師が診療に当たっております。そのような中で、医療の質を高く保ち、医療安全に細心の注意を払うべく、国が定めた保険診療のルールよりさらに厳しいルールを自らに課しております。その一つが「長期処方ほしない(28日以内)」であります。これは皆さまへの便宜に添わないように見えますが、「きちんと診る」ということを当院医師全員に課している訳です。また、特別な事情がある方には、原則60日を限度とした処方も行っておりますので、御相談下さい。
今まで泌尿器科外来で注射していたが、今回から化学療法室で行うことになり、待ち時間が生じた。	内分泌療法を受けている患者さんには、平成26年1月以降投与場所を化学療法室へ移行させて頂いております。化学療法室では、専門の医師、看護師、薬剤師が常駐しており、急性の副作用に迅速に対応できる環境を整えております。また、治療後の留意点等のご説明をさせて頂き、不安なく在宅で治療を受けて頂く為です。ご理解下さい。
錠剤半錠処方に際し、事前に半錠用意し、薬待ち時間の短縮を図ってほしい。	お待たせして大変申し訳ございません。近年、高齢化に伴いお薬の一包化の患者さんが増加しております。一包化は錠剤分包機が機械的に行い、患者さんへの大切なお薬の最終チェックを一包ずつ目視で薬剤師が確認させて頂いております。お待たせして申し訳ございませんが、ご理解の程、よろしくお願い致します。

4月 賛辞コメント

対象	記載内容
メンタルクリニック	窪倉先生にかかっています。人と人のつながりを、一人ひとりの患者さんを大事にしてくれる窪倉先生は、本当に名医だと思います。これからもよろしくお願い致します。
整形外科	短い間だったが、古賀先生に親切に診察してもらった。病院は大嫌いで来るのが苦痛だが、古賀先生の顔を見るのが楽しみで、来院が苦痛ではなくなった。
救急外来	初めて救急車に乗り受診しました。受付の中村さんと看護師の内山さんが優しく声をかけてくれて、待っている間の不安な気持ちが和らぎました。藤田先生も丁寧に説明して下さい、感謝しています。ありがとうございました。
3E病棟	看護師の中本さんがとても丁寧な方で、担当していただき嬉しく思います。
初診受付	初診受付で、武さんという方に大変お世話になりました。不安でしたが、丁寧に教えてくれて嬉しかったです。
7A病棟	術後のシャンプーとても気持ちよかったです。暗い心を明るくしてくれました。対応してくれた看護師は、とても気持ちの良い方でした。
内視鏡室	胃カメラを担当して下さいったスタッフの方や先生が、大変親切でした。不安な気持ちでしたが、背中をさすって下さり、なんとか頑張ることができました。ありがとうございました。

医療サービス支援センター 地域医療連携室(平成26年5月)