

「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。

5月 ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
外来窓口担当者へ問い合わせたが、返事がない。	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。今後、問い合わせの内容を記録し、確実にお返事するよう指導致しました。また、患者さんに満足していただけるきめ細かい対応をさせていただきます。
外来看護師の説明口調がきつい。	職員の言葉遣いについて不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。医療を受ける全ての人に対し、心の通った接遇による医療サービスを何より大切に、順天堂人として全職員が最善を尽くすよう努めます。
医師と看護師の説明に食い違いがあった。	医師と看護師の説明に食い違いがあった際、どうぞ遠慮なく申し出て下さい。上位職にあたる者が改めて説明させていただきます。
外来窓口事務員の対応が無愛想。	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。患者さんに優しく、思いやりをもって、謙虚に心の通った接遇を大切に全職員が最善を尽くすように努めます。

5月 賛辞コメント

対象	記載内容
産婦人科	今回3回目の出産でお世話になっています。8年前に外来で知り合って以来、多くの患者の中のひとりである私を覚えて下さり、親身になって接して下さる助産師の勝又さん、三住さん、不安を1つずつ納得できるまで説明し、家族のように優しくいただき、いつも温かい吉田恵美子先生、関わっていただいた全ての方々、皆さまに感謝の気持ちでいっぱいです。
循環器科	今月循環器科に行き、診察を終え帰ろうとしましたら諏訪先生が、どこか悪いところはありませんかとおっしゃったので、咳が毎晩出て困ると言ったところ、薬を処方してくれました。おかげで3日で咳が止まり、よく寝られるようになりました。ありがとうございました。
整形外科	初診の先生に不安はつきものです。後藤先生は、とても明るくフレンドリーなお医者様で何でも相談しやすく、「病院」という重い場所に来ているということを忘れさせてくれるような、素敵なお医者様でした。本当にありがとうございました。
メンタルクリニック	窪倉先生は、本当に親切で、誠心誠意患者と家族に向かい合って話を聞いて下さり、アドバイスして下さい、毎回とても感謝しています。
採血受付	血液検査受付の女性が「この番号ですと〇〇時前後になります」と声をかけてくれました。待つ時間がわかり、とても安心して過ごせました。優しいお心遣いです。
電話交換	電話(代表番号)を受ける女性の係の方は、いつも感心します。こんな大きな病院なのに、こちらが必要とする担当者をきちんと電話に出してくれます。
循環器科	瀬底先生に診ていただいております。血液検査の説明など、ご多忙なのに丁寧にして下さり、ありがとうございます。
循環器科	薬をもらう申請をした際、今まで(7年間)通院していたが、事務員の落合さんの対応が親切で良かった。
内科	三田さんという事務員さんは、何の変な態度も取らずに、自分のことのように聞いて下さいました。
耳鼻咽喉科 3B病棟	病院の先生(耳鼻咽喉科 矢内医師)、看護師の方など、皆さん親切でとても感謝しています。また、こちらの病院のスタッフの方々のクオリティの高さはすごいと思いました。外来の方の人数を見れば、この病院が皆さんから選ばれていることは言わずと知れたことですが、スタッフの方の対応のすばらしさは、他の病院から比べてもすばらしいと思います。
産婦人科 研修医 5C病棟	腹腔鏡の手術の為、5C病棟に入院しました。手術では、麻酔科の天野先生と手術室看護師の優しい声掛けで、安心して手術にのぞめました。ありがとうございました。担当医の田中利隆先生も術後の詳しい説明、わかりやすかったです。病棟の看護師も助手さんも、手術後のケア、声掛けありがとうございました。
3C病棟	女性看護師さんの仕事はパーフェクトで、優しい声掛けには助けられます。安心できます。ありがとうございます。
膠原病内科	他院に長期入院中していたが、10日前より体調が悪く、入院中の病院では検査しても何もわからず、無理を言って急遽膠原病内科を受診しました。かかりつけの岡田先生は、外来時間を過ぎてとても親切に対応してくれ、可能性は低いと思うが、もしかしたらと行ってくれた検査で原因がわかり、専門の科で入院治療ができました。父の病気を疑ってくれた岡田先生には、とても感謝しています。