

「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。

7、8月 ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
入院時にもらう、「入院のご案内」と「アメニティセットのご案内」の内容に差異がある。	この度は、このような混乱を招いてしまい申し訳ございませんでした。院内の連携不足によりパンフレットの整合性が取れていませんでした。今後、患者さんに関わる変更事項があった際には、関連部署が情報共有するよう指示致しました。 (※アメニティセットにティッシュペーパーは含まれません。)
上記内容の間違いを窓口で指摘したが、対応した職員の対応が悪かった。	的確な御指摘ありがとうございました。今回の「入院のご案内」と職員の対応につきましては、院内の連携ミスと接遇教育不足から生じた事項ですので、再度指導致します。
外来時、医師に「近くの病院で手術しろ」と言われた。患者の気持ちを考えてほしい。	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。患者さん個人に沿った治療方針を心掛けるように致します。
外来時、医師の患者への言動、説明をさえぎる態度が許せません。	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。患者さんの話を十分に聞き、患者さんの立場に立って診察にあたるよう指導致しました。

その他 8件

7、8月 賛辞コメント

対象	記載内容
産婦人科	三橋先生、いつも感じよく接して下さりありがとうございます。私のような者に丁寧に接して下さり、嬉しく思います。
産婦人科	長い管理入院をしてからの出産と退院になりましたが、入院中、私と関わって下さった全てのスタッフの方が優しく、丁寧に嬉しかったです。
5B病棟	5階の看護師の笑顔の看護は、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。これからもあの笑顔で看護を続けて下さい。看護師の皆さま、ありがとうございました。
眼科	唐澤先生が、笑みと優しさをもって接してくれ、痛い注射を逃げ腰にならない先生が大好きです。また、看護師さんは優しく親切で、中でも岩崎さん、早川さんは、医療関係は もちろん明るい会話をしてくれ、笑顔が素敵でした。
献立	食事が良く、おいしくいただきました。メニューが楽しみの一つでした。
一般外科	外科の前川先生にお世話になっています。血液検査結果を前回と比べ、赤字でコメントを書き込んで下さいました。励みになり、心から心配して下さいのお気持ちが伝わり、いつも感謝しています。ありがとうございます。
内科	いつも看護師の酒井さんを素晴らしく思います。この方は、いつも丁寧に、そして患者を気遣い、その家族も気遣ってくれます。
院内設備	各フロアに植物の花の写真が飾ってありますが、植物好きの者にとっては心癒される時です。
整形外科 リハビリ室	長い間お世話になりました。楽しい入院生活を過ごせ、患者さんとも仲良くなれました。整形外科、リハビリの先生、看護師さんには感謝しています。
産婦人科	看護師さんたちの心遣いと他愛ない一言で元気付けられて、長い入院生活も耐えられたようです。長い期間お世話になりました。
メンタルクリニック	事務の受付の方がとても親切で助かっています。要望にも笑顔で対応していただき、病院に来る辛さが半減するくらいありがたく思っています。
病院	救急外来を受診しました。先生がいつでも来てくれて良いですよと優しく声をかけて下さり、とても安心しました。日域先生だったかな？ありがとうございました。
小児科 4B病棟	先生方、看護師さん、大変お世話になりました。旅行中の病気で大変でしたが、皆さまによくしていただき、無事に元気になりました。
4B病棟	どの先生方にも、とても良くしていただきましたが、特に看護師の松井さんにはとても良くしていただきました。すばらしい看護師さんです。
循環器科	循環器科外来窓口の與五澤さん、嫌な顔もせず、感じの良い方でした。
3B病棟	3B病棟の看護師へ。優しい皆さまにすっかり甘えてしまいました。みんなに会えないかと思うと退院するのがちょっと寂しい気がします。

その他 3件

医療サービス支援センター 地域医療連携室(平成26年9月)