

# 「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。

## 12月 ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
数日間の入院中に、何度か不愉快な思いをしました。高齢者をばかにするような態度と口の効き方でした。教育を徹底して下さい。	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。「礼儀・接遇・マナー」は順天堂人として守るべきことである旨、徹底致します。
診断書が届かなかったのを確認すると、留守電にメッセージを入れたとのこと。留守番設定にしていけないので、おかしい。書類係はミスが多い。	患者さんへの確認が不足していたようです。書類完成の電話案内をする時は、確実に患者さんに伝達されたかの徹底と書類の不備がないように注意するよう指導致しました。
近年、窓口対応は良くなっているが、入退院受付窓口の職員は違うようだ。態度が悪い。間違った情報を言う。	正しい情報をお伝えできなかったこと、誠に申し訳ございませんでした。患者さんの立場に立った対応と接遇及び知識が向上される教育を徹底させます。
テレビカードでコンビニでも買い物ができるようにしてほしい。	テレビカードの利用範囲拡大について、貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。入院環境の改善を前提に、ご意見が反映できるよう検討致します。

その他 1件

## 12月 賛辞コメント

対象	記載内容
整形外科 5B病棟	諸橋先生、小畑先生、5B病棟看護師の皆さま、手術して頂いた足の痛みもなく、本当に嬉しく思っています。毎日のように、「どうですか」と顔を出して頂いてありがとうございました。順天堂に入院できて良かった。心からそう思います。
眼科	時間外にもかかわらず、とても親切に対応していただき、山本先生に感謝申し上げます。病院全体的にスタッフの対応が優しかったです。ありがとうございました。
麻酔科	岡崎先生は年末の忙しい中、穏やかに診察をして頂きました。今年は腰痛に悩まされましたが、先生に診察してもらい、良い締めくくりでした。先生は素晴らしい。ありがとうございました。
耳鼻咽喉科 3B病棟	初めての手術入院でしたが、看護師さん、先生方の温かなお声掛けのおかげで、不安なく過ごせました。髪を洗って下さった三上さん、ありがとう。これからも患者さんの心の支えになって下さい。

その他 2件

医療サービス支援センター 地域医療連携室(平成27年1月)