

# 「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。

## 2月 ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
さまざまな患者に対応しているスタッフ方の愛想のなさ、大変クールな対応、笑顔がこれっぽっちもない対応をしばらく見させて頂きました。ほんの少しだけでも作り笑顔でも出して下さい。	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。当事者には指導致しました。また、接遇研修を継続して行い、個別面談を定期的の実施し、患者さんが安心してご来院いただけるよう、より一層精進して参ります。
エコーが終わり、別の検査室窓口へ行った。カルテが来ていないようで、待っていたら事務員が、「患者さんが受付しなかったんじゃないの？聞いておいて」と言って去っていった。	カルテの件で患者さんの検査開始が遅れ、ご迷惑をおかけし、大変申し訳ございませんでした。誤解を招く言動に対し、担当者を指導すると共にカルテ担当者全員に周知致しました。
外来で待っていて、呼ばれなかったのので聞いたところ対応した看護師は、人のことを侮辱し、対応や口の利き方が雑で勝ち誇った顔をしている。	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。当事者の対応に問題があった為、外来業務責任者より個別指導致しました。「礼儀・接遇・マナー」について、会議等で周知致します。

その他 2件

2月 賛辞コメント

対象	記載内容
一般外科	松澤先生、どんな些細なことにも優しくにこやかに接し、嫌な顔ひとつせず診察してくれます。最高に良い先生だと思います。
4B病棟	昼夜問わず多忙な中、ご苦労様です。そんな中、若いスタッフの方がとても親切にしてくれました。高田さん、岸端さん、困っている時に声を掛けてくれたり、「入浴を手伝います」など本当に親切でした。名札に若葉マークが付いている子たちが、すばらしい働きっぷりでした。
3B病棟	毎日、大勢の患者さんへの対応で大変だと思います。その中でも、優しい声掛け、質問にも丁寧に説明してくれ、弱気になっている患者にはとても心強く安心感が持てます。
7A病棟	夜勤の男性看護師さん、言葉遣い、スピーディな対応、患者の気持ちを読み取り安心感を与えてくれる。その素晴らしさは、100点満点で、完璧な看護です。この看護師さんが順天堂にいることは、大学病院の誇りと評価は高いものです。

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3月)