

## 「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
担当の看護師が威圧的な態度で、口調が悪い。医師を呼んでほしいと言っても、取り合ってくれませんでした。	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。当事者には指導しました。病棟全体で患者さんの立場に立った言葉かけ、対応を心掛けて参ります。依頼を受けた際は、そのままにせず、経過を患者さんに伝えることを周知しました。
手術したところが痛み、重苦しさがあったので、「薬のみ」から「診察」に変更した。医師から、『なぜ来た』と大声で怒鳴られ、怖かった。なぜ怒鳴られたのか意味がわからない。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。当事者には指導致しました。今後も変わりなく担当医師の外来へ足を運んで頂きたいと存じます。
本日、〇〇科を受診した後に他の科を午後に「薬のみ」で診察申込していた。外来の事務員は受付用紙も見ないで午前の申込と思い込み、言い争いとなった。事務員の対応はいかがなものかと思う。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。当事者への嚴重注意、指導を実施しました。患者さんへの配慮について、メディカルスタッフ全員で対応していくことを改めて周知致しました。

その他 2件

## 4月 賛辞コメント

対象	記載内容
脳神経内科	突然の入院、検査から始まり、診断が確定し治療中です。「必ず良くなりますからね」と診て下さった野田先生を信じ、全ておまかせしております。今、経過は良好です。ありがたい気持ちでいっぱいです。
内科外来	内科外来受付の窪田さんが、先生に連絡を取って下さり、紹介状を間に合うように切手を貼ってポストに出して下さい、とても親切でした。
消化器内科	消化器内科は、通院含め今回が初めてです。甘楽先生には、治療はもちろんですが、いろいろな点で気遣いをして頂き、感謝しています。小森先生も優しく、きっと立派な良い先生になると思います。
3C病棟	師長の鈴木さんは、毎日のように「何か困ったことはないか」と尋ねて下さり、その姿勢に感心しました。このような方の管理、指導で、このフロアの看護師さんたちの資質の高さが成果に表れていると思いました。

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5月)