

# 「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
検査時、先生が他の人と話をしながら検査をしている。他の業務もあり忙しいかもしれないが、改善してほしい。	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。検査時の患者さんへの対応について、科長より担当医師に指導しました。
外来の事務員に強めな口調で、「他の病院にかかっているのですよね」と言われました。とてもつっけんどんな言い方で、嫌な気分になりました。	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。声を掛けるタイミングや問いかける場所の配慮について、気を付けるよう個別指導しました。また、スタッフ全員にも同様に周知致しました。
〇〇科の窓口事務員の対応について、具合が悪くて来ているのに、「どうかされました？」の声…病状については、ナーバスなところなので、他の患者さんに聞かれたくない。	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。患者さんの対応時、プライバシーを考慮し、「問いかけや場所」に注意するよう指示致しました。

その他 3件

5月 賛辞コメント

対象	記載内容
整形外科 5B病棟 リハビリ室	入院して1ヶ月です。田中先生をはじめ、先生方の親切な対応に感謝しております。看護師さん、皆さま、全員親切にして頂きありがとうございます。追伸、リハビリよろしくお願ひします。
眼科	手術をして下さった先生は、多忙にもかかわらずよく話を聞いて下さり、説明もわかりやすかったです。看護師さんたちは親切で、とても良い気分退院できました。与える精神いっぱいの外来や病棟の皆さまには、とても感謝しています。
一般外科 7A病棟	先生、看護師の方々には、大変お世話になりました。この病気になり、深い苦しみ、悲しみの中、皆さまの丁寧な対応、優しく明るく接して頂き、ずい分救われました。皆さまに感謝申し上げます。ありがとうございました。
耳鼻咽喉科 外来	耳鼻咽喉科受付の方は、大変親切で頭が下がります。本当に感謝致します。

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6月)