

# 「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。

## ご来院皆さまの声に対する回答

ご意見内容	回答内容
こちらから言った身体の不調や状態などは、カルテに書かれているのでしょうか。代診医師になってしまうのは仕方がないと思いますが、今までの経緯やこれからどうしていくか、次に検査をする予定だとかが代診医師だとわからないようで、患者も困ります。	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。急性期病院の性質上、緊急手術等による急な代診は避けることができません。その際は、代診医師で可能な限り対応致しますので、ご理解下さいますようお願い申し上げます。
会計時、名前を呼ばれたくない人もおり、番号制になりませんか。	ご不便をお掛けしております。呼出しについては、薬局にて番号で呼んでいることもあり、聞き間違いの防止としておりますが、番号での呼出しをご希望される方はお申付け下さい。
診察終了後、検査、他科受診があるので待っていたが、50分待っても案内がなく、こちらから声を掛けてやっと説明があった。さらに40分ほど待って案内だった。待たせるなら説明して待たせるべき。何も言わないで1時間待たせて、お待たせしましたの一言もなし。	ご病気を抱えての長い診察待ち時間、お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。また、職員の接遇マナーについては、病院全体で研修を行い、指導・教育しておりますが、行き届かない点もございます。今後もご意見をお聞かせいただき各部署で努力して参ります。

<p>食事するところが狭くなった。3科にかかりますので、何とかならないものか？</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。院内スペースに限りがあり設置できないのが現状です。新棟建設の計画に際しまして、鋭意検討して参ります。</p>
---	---

その他 5件

### 賛辞コメント

対象	記載内容
眼科	<p>手術でお世話になりました。〇〇先生には大変感謝しております。通院時から患者の気持ちを汲んでいただき、声を掛けて下さり、とても安心・信頼しております。看護師さん、薬剤師さんの説明はとても丁寧で、わかるまで気持ちよく対応して下さいました。さらに笑顔で皆さまが挨拶して下さい、とても癒やされた入院でした。</p>
呼吸器内科	<p>私は3年程前から〇〇先生にお世話になっております。先生は、一人の患者さんの診察が終わると必ず椅子から立ってドアを開け、「〇〇さん大変お待たせしました。どうぞ。」とお声を掛けてくれ、優しい親切な言葉に感動致しました。他の先生も見習ってほしいと思います。最後に〇〇先生の益々のご活躍を御祈り致します。</p>
5B病棟	<p>病棟全スタッフの皆さん、長い間お世話いただきありがとうございました。師長さんから清掃スタッフまで、患者に対する対応は完璧でした。5人の新入生の成長も嬉しかった。これからも頑張ってください。意地悪く欠点を探しましたが見つからなかった。</p>
薬剤科	<p>病院に行く度に診察の待ち時間は長く、会計も遅く、具合の悪い者にとってはすごく辛いです。しかし、薬局で薬ができるのを待っていたところ、大きな声で一人ひとりに声をかけ、笑顔で薬を渡し「大丈夫ですか。大変お待たせしました。」と思いやりのある声を聞き、すごく気持ちよく、逆に「ありがとう」という言葉が出ました。薬局の〇〇さんにはすごく元気をいただき、さっきまでの辛さが消えました。</p>

その他 2件