

「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
〇〇先生の患者に対する態度、言葉遣いに改善を求めます。高圧的な態度、乱暴な言葉遣いは、今まで受診してきた病院では初めてです。	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、患者さんに対する適切な言葉遣い、態度を徹底するよう指導しました。ご指摘ありがとうございました。
体温計について、前に使った方が、体臭の強い人だったようで、臭いが気になり計るのが嫌でした。アルコールの入った濡れティッシュでも取れませんか。明日もこれを使うのかと思うと気分が悪いです。何か良い方法がないでしょうか。	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。病棟では、体温計ケースは消毒液につけ、本体は除菌クロスで拭いておりますが、今後、患者さんにお渡しする際、1度ケースから本体を取り出し、臭いがある場合は再度除菌クロス、水を含ませたガーゼ等で拭くことを申し合わせました。
6日入院(緊急の為入院手続きせず)、9日に入院手続きの書類を受け取る為窓口へ行き、入院保証金を支払った。翌日、入院手続きで窓口へ行き、窓口にて入院費を支払った。15日、病棟事務員より、入院手続きと保証金の請求があった。保証金の請求が2度もあり、連携の悪さが目立つ。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。入院手続き案内の行き違いにより、結果的に2度請求する形となってしまいました。今後、請求する際のチェック体制を強化致します。貴重なご意見ありがとうございました。

その他 2件

賛辞コメント

対象	記載内容
小児科	納得できないことがあり伝えたら、その後の対応がとても良かった。医師、看護師、事務員とも連携が取れていて、素晴らしいと感じました。
循環器科 3AICU	入院、そして、お別れ…ICU、CCUのスタッフの皆さま、誠にありがとうございました。入院時、スタッフの迅速な対応、そして、適切な処置、重厚な看護、本人にかわり改めて感謝申し上げます。〇〇先生、△△先生、スタッフの皆さま、ありがとうございました。家族一同、スタッフの皆さま方のご活躍を御祈り致します。
NICU	皆さま、大変お世話になりました。いつ、どの時間帯に授乳に行っても、面会に行っても親切に対応をしていただき、本当に感謝です。やっと退院の運びとなりました。皆さまのおかげです。
消化器内科	〇〇先生へ。お世話になりました。ありがとうございます。

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29年5月)