

# 「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
手術の付添で9:00頃に病室にいた時、看護師が家族に対して大きな声で怒鳴りました(こんな早く来られたら困ります。面会時間は14:00からなのにと...)。遠くから来ているのに、ましてや手術して何もできない人の為にと思い来たのに怒鳴るとは何事でしょうか。	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。当該者の話し方や接し方に問題があったと思われます。スタッフ全体へ周知の上、接遇の徹底を図ります。 また、一般病棟の面会時間は、14:00からとなっております。この時間外での面会については、事前にナースステーションへご相談下さい。
狭い通路に毎日椅子を並べてあるが、会計前、外来の待合室は空いている。高齢化の時代で、車椅子や杖を使う人も多く、通路は広くしてほしい。受付の人が満席の合図を出してからでも椅子を並べても遅くないだろう。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。設置するタイミングは、場所(外来)によって異なり、混雑時に病院施設係が判断しパイプ椅子を設置しております。今後、撤去のタイミングに関しては、各科外来の協力を仰ぎ、適時撤去の依頼を受けるよう体制を整えました。
眼科での入院で、眼が見えにくい状態での食事となっております。その際、白いご飯が白い器に入っているの、見えづらいようです。	貴重なご意見ありがとうございます。食器更新の際に、いただいたご意見を参考に選定致します。

その他 2件

## 賛辞コメント

対象	記載内容
泌尿器科	毎日、昼夜問わず患者対応で大変なことと推察致します。親切にテキパキとした行動に、医師としてのオーラを感じました。私は安心して手術、入院に臨むことができ、無事退院することができました。今後のリハビリに励みます。大勢の治療に関わってくれた皆さま、ありがとうございました。「よし、これで退院だ。」の誰に言うでもない力強い発声に勇気づけられました。
3B病棟	3B病棟スタッフステーションの皆さま、本日退院となりました。昼夜問わない手厚い看護による回復だと思い、深くお礼申し上げます。大変な仕事だと推察致しますが、笑顔での対応、行動に心が和らぎました。男性看護師さん、素敵でした。皆さまのご健闘、活躍で多くの方が救われるのだなと思いました。いろいろありがとうございました。
4B病棟	看護師の方には、大変お世話になり、心からお礼を申し上げます。夜勤明けの朝にもかかわらず、笑顔絶やさず対応し、また、優しい言葉遣いで私どもに接してくれて本当にありがとうございました。感謝、感謝です。
献立	昨年より食事のメニューがデラックスになり、うまいです。入院中の楽しみと言ったら、食事くらいです。うまくなったということは、料理を作る人たちにも励みになるのではないかと思ひ書きました。これからもおいしい料理、食事、よろしくお願ひします。

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30年1月)