

# 「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
夜間に救外へ相談した時に、翌日〇〇科を受診するよう言われ、その通り受診した。そしたら、紹介状がないから5,400円請求された。電話した時にお金がかかる説明はなかった。	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。時間外(休日・夜間帯)に受診相談等でご連絡いただいた際、医療費の説明は行っておりません。また、医療機関の機能分担の推進を図る為、厚生労働省にて制定され制度より、紹介状をお持ちいただかない場合、初診時選定療養費として、5,400円ご負担いただいております。受診当日にご不な点がございましたら、初診受付(医事課)へお声掛け下さい。
病室内で異音がする。設備担当者も何回も来られ、やっと音の録音もとれたので、原因、対策を検討中のことと思います。	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。調査の結果、水道の配管から発している「ウォーターハンマー」という現象とみられ、水栓の開閉に伴って発生する音と思われます。検討の上、改善工事を施工しました。また、他所でも同じ現象が発生している懸念はある為、異音がした場合は、お近くの職員へお声掛け下さい。
再診受付に並んだ際に、受付に向かって正面に時計がほしいです。車椅子だと並ぶ人で見えない時もある。	初診受付と再診受付の間の柱に時計を設置しました。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
皮膚科	通院の時に初めて〇〇先生に診ていただきました。気さくで親切に説明して下さい、安心して退院することができました。皮膚科のスタッフさんも退院時まで親切で、看護師さん、助手さん、事務さん、笑顔と優しく声を掛けて下さって、本当にありがとうございました。
消化器内科	〇〇先生、△△先生、大変ありがとうございました。おかげさまで調子が良くなりました。看護師さんも事務さん皆親切にして下さって本当にありがとう。
膠原病内科 臨床研修医 5C病棟	難病にて初めての長期入院予定で、恐怖、不安でいっぱいだったのですが、〇〇先生をはじめ先生方や担当研修医の先生がよく話を聞いて下さり、予定より早く退院でき大変感謝しております。看護師の皆さまはいつも優しく朗らかで、笑顔で接して下さい、気さくな方ばかりで、5C病棟で本当に良かったと思えました。
眼科 4B病棟 栄養科	白内障でお世話になりました。病気の方は、両眼が完全に良くなり今後の生活に張りが出て来ました。入院に伴うサポートをよくしていただき、感謝です。特に全て文書でのご指導は、高齢者にとってわかりやすく嬉しいことでした。食事も病院食としての配慮もあり、おいしくいただきました。お礼申し上げます。通院もしますので、まだまだお世話になります。

その他 2件

医療サービス支援センター 患者・看護相談室(平成30年6月)