

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、徹底いたしました。不備の点が多々あるかと存じますが、今後ともご指導の程よろしくお願い申し上げます。

ご意見内容	回答内容
サテライトとはどこの言葉でしょうか、年寄りにはわかりづらい。	ご不便をおかけし申し訳ございません。設置当初の流行を取り入れた表記としておりますが、どの患者さんに対してもわかりやすい説明を心がけて参ります。
支払いの時、1階サテライトの呼び出しがどこへ行ったら良いか分からない。①番とか②番とか、表示してそこに「来て下さい」ならわかりやすいと思います。改善よろしくお願ひします。	貴重なご意見をありがとうございます。サテライト1外来会計の窓口に番号が書かれた看板を設置し、患者さんを呼び出すように致します。
内科の補助をしている女性は先生に対する態度がよくない。気分が悪いものがある。	ご不快な思いをおかけし大変申し訳ございません。当該者には個別指導いたしました。今後も定期的に接遇指導を行なって参ります。

ご来院皆さまの声（賛辞コメント）

当院医師、看護師及び事務職員等にお褒めの言葉を頂き、感謝申し上げます。頂きましたお褒めの言葉に甘んじることなく、「礼儀・接遇・マナー」の向上に一層励んで参る所存です。よろしくご鞭撻下さいますようお願い申し上げます。

対象	記載内容
腎臓内科	片側の足の親指がもう片方に比べて曲がりにくく、むくんでいるのか？と思って、他の先生に聞いても「むくんでないよ」と言われてきた。〇〇先生は、両足をじっくりと押してくださって、浮腫があるをご教示くださいました。やっぱり専門医じゃないと安心できないと思いました。〇〇先生、丁寧に診てくださってありがとうございます。
呼吸器内科	COPD、間質性肺炎急性増悪で救急搬送されました。担当医となってくださいました〇〇医師の家族に対する対応と説明が非常に丁寧でわかりやすく、感謝しております。不安でいっぱいな家族に対し、ゆっくりとわかりやすい言葉で、一人一人の目を見て理解しているか確認しながら説明して下さり、父を診ていただくことに安心しました。ありがとうございます。
3AICU	昨年10月にバイク事故で6日間程ICUでお世話になりました。〇〇看護師には大変良くしていただき感謝しかありません。事故から約8ヶ月たちましたが、5月から仕事も再開しました。本当にありがとうございました。