



# みなさまの声に お答えします!!



尚、ご意見等については、投書者のプライバシーを考慮し、内容を損なわない範囲で一部、加筆・訂正を加える場合がありますが、ご了承下さい。

当院では患者様から貴重なご意見を頂き、それをより良い病院づくりに活かしていくため、外来ロビー、2・3階ディルームに「ご意見箱」を設置しております。頂いたご意見は「医療サービス改善委員会」で検討し、院長をはじめ各部責任者に直に回覧して、適切なお答えが出来るようにしております。ご意見の中からいくつかご紹介し、病院としての考え、対応をお伝えしたいと思います。今後とも、皆様のご意見を賜りますようお願い申し上げます。

## みなさまの声

診察開始について

三宅先生ご多忙は良く解っておりますが、他の先生方の様に成る丈早く外来に来てください。

## 病院の回答

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。

詰所の引継ぎに立ち会う必要性があるため9時頃に終了しますので終了後は直ちに外来に出る様にしております。日によっては少し遅れることがありますのでご了承下さい。

## みなさまの声

①二階一般用浴室の浴槽と鏡の間に握りバーを取り付けてほしい。

②男子トイレのドアはいらない。長めのノレンでよい。

## 病院の回答

ご指摘有難う御座います。

①の握りバーについては設置させて頂きました。

②についてはカーテンを取り付けさせて頂きました。

今後とも院内設備、療養環境で何かお気づきの事が御座いましたらお教え下さるようお願い致します。

## みなさまの声

### 病棟の件

看護師長の態度があまりにもひどすぎます。師長が患者や家族に対しても、そういう態度、言葉づかいなので他の看護師さん達も同じく右習えです。何とか改善して頂きたいものです。

## 病院の回答

患者様、ご家族様には大変不愉快な思いをお掛けし深くお詫び申し上げます。

接遇の研修は年1回、又詰所に於いては申し送り等にて学習して参りましたが、今回現場の責任者がこの様なご指摘を受けた事を深く受け止めております。どの様な態度、言動が患者様を不快にさせるのかを再考し、今後の接遇教育に生かして行きたいと考えています。

また、出来ましたなら今後の接遇教育に生かす為、今回どの様な態度、言動があったのかを具体的にお教え頂ければ幸いです。

## みなさまの声

### ・売店の人の売り方について

安い物高い物にかかわらずお客様（患者）には笑顔で接客して欲しいと思います。

### ・売店一言

年を取って一人になり入院したら、シャツや下着など身に着ける物、病院生活に必要な物を売店として置いて欲しい。

**※売店の接客態度についてその他数件の投稿がありました。**

## 病院の回答

御迷惑をお掛けしております。

接客態度については、今まで再三同じ様なご指摘を受け、病院と致しましてはその都度申し入れを致しております。取扱い商品に突きましても皆様のご要望として申し入れを致します。

①初めて入院する事になり先生初め看護師さん方々に安心して検査その他色々していただき有難う御座いました。これからも又色々とお世話になる事があると思いますのでよろしくお願い致します。

②このたび入院致しまして本当に有難う御座いました。みんな大変親切にしてください本当に嬉しかったです。

③医師として誠実さを示してくれた木戸先生には感謝の気持ちでいっぱいです。回診時での励ましや適切なアドバイス、家内は極めて心強く、何でも言えて、何でも聞くことが出来たことをよろこんでいました。

看護師さん個々の対応が患者の気持ちを慮って癒しの心にしてくれ感謝していると聞きます。

時々病室を訪ねられる名誉院長三宅先生の雰囲気をつくってくれる会話が心の癒しとなって不安な気持ちを柔らげてくれるとのことでした。

お医者さん、看護師さん、職員の皆さんの廊下で会ってもロビーで顔を合わせた時も以前からの知り合いであるかのように気持ちの良い挨拶、会釈をしてくれます。貴病院の基本方針「真心こめた医療の提供」を目の当たりにかんじました。（※封書にて投稿頂きました。失礼と存じますが抜粋して掲示させていただきます。）

（それぞれ別の投稿です。）

## 病院の回答

身に余る光栄なお言葉有難う御座います。職員一同、慢心することなく「チーム医療」「真心こめた医療サービス」「信頼される病院づくり」「経営の健全性」を基本方針として、尚一層の努力をしていく所存で御座います。