

病院長への手紙

② 患者さん及びその家族の皆様方から、がんセンターへの提言、要望や意見をお寄せいただき、これをよく検討し、病院のことに採り入れ、患者さんの皆様方が最良と実感できる医療に生かしたいと存じます。

どうぞ、職員の対応、病院の雰囲気、その他お気づきの点がございましたら、ご記入ください。

なお、お寄せいただいた提議、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内外へ公表させていただくことがございます（お寄せいただいた方のお名前なども伏せさせていただきます）。

放射線 受けて、髪を抜けていた。木も倒れた。
 土を掘る為には、4月、ハアケステ・ゾンに行きたと云。
 入った瞬間に「何にも来ない?」と云った。目付た。二つ
 を見て、灯を点く。ハアケステ。文を巻いた。
 読書家として(おいてやニカウ所の読書家)。どうもと
 思います。年はいくつかの人です。若い方は
 少く見えます。

旧館の方から見たら $p_1, p_2 = 1!$

病 院 長 へ の 手 紙

◎ 患者さん及びその家族の皆様方から、がんセンターへの提案、要望や意見をお寄せいただき、これをよく検討し、病院の仕事に採り入れ、患者さんの皆様方が最良と実感できる医療に生かしたいと存じます。

どうぞ、職員の対応、病院の雰囲気、その他お気づきの点がございましたら、ご記入ください。

なお、お寄せいただいた提議、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内
外へ公表させていただくことがございます（お寄せいただいた方のお名前なども伏せ
させていただきます）。

診察室の前の椅子が、2人掛けでは、
座れない人も出てきます。また、フスソコ
の椅子などがあるが、座りにくそうでも
座りやすい椅子に変えていた方がいいと
思っています。

入院なさった皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、日夜努力しています。今回の入院に関しまして、ご感想をお寄せください。

なお、お寄せいただいた提案、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内外へ公表させていただくことがございます(お寄せいただいた方のお名前なども伏せさせていただきます)。

(面会制限に7112)

中学生(13歳)に於ける家族の面会

(おつらん 1F 2F 何の面会席に電話入る、バツジを叩く)

病棟に入院して3日、高熱を以下に述べる

僕らは、このお話を終りにした。そして花が

16-172 何かは ちろん守りだが、ちろんちろん

レ、別掲示物等之集内ニ収ムル恩アリ。

正直、糸内得がなやせん。

入院なさった皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、日夜努力しています。今回の入院に関しまして、ご感想をお寄せください。

なお、お寄せいただいた提案、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内外へ公表させていただくことがございます(お寄せいただいた方のお名前なども伏せさせていただきます)。

小見出しが 121727

もう少し、胃にやさしく、ビタミンEが

お：3人で遊べる感じ 充実していい

二-三-、これは何にも出ません

入院なさった皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、日夜努力しています。今回の入院に関しまして、ご感想をお寄せください。

なお、お寄せいただいた提案、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内外へ公表させていただくことがございます(お寄せいただいた方のお名前なども伏せさせていただきます)。

各チームに清掃できる様は
もろと設置して欲しい

入院なさった皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、日夜努力しています。今回の入院に関しまして、ご感想をお寄せください。

なお、お寄せいただいた提案、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内外へ公表させていただくことがございます(お寄せいただいた方のお名前なども伏せさせていただきます)。

1階は色々ご面会ありがとうございます。
おかげで唯一お食事の場所が
毎日ご満足でいらして、量は
そこそこ多いのか、汁物も少ないのか
残念でした。汁物ももう少し白く
飲みたいです。

病院長への手紙

◎ 患者さん及びその家族の皆様から、がんセンターへの提案、要望や意見をお寄せいただき、これをよく検討し、病院の仕事に採り入れ、患者さんの皆様方が最良と実感できる医療に生かしたいと存じます。

どうぞ、職員の対応、病院の雰囲気、その他お気づきの点がございましたら、ご記入ください。

なお、お寄せいただいた提案、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内外へ公表させていただくことがございます(お寄せいただいた方のお名前なども伏せさせていただきます)。

子供の待合室について(キッズルームの提案)
椅子と机しかないで、子供達が時間と場所には
あてない環境ではない気がします。
衛生面、管理面が大変なのかもしれないが、同伴じゃなくても
それなりに設備は必要だと思います。
ホウキボードとウケバネ、絵本も置いて、大さめのせわいし
プロップなどあってもいいかと思ひます。
あとはDVDもあてたり...
ご検討よろしくお願ひします

病院長への手紙

◎ 患者さん及びその家族の皆様から、がんセンターへの提案、要望や意見をお寄せいただき、これをよく検討し、病院の仕事に採り入れ、患者さんの皆様方が最良と実感できる医療に生かしたいと存じます。

どうぞ、職員の対応、病院の雰囲気、その他お気づきの点がございましたら、ご記入ください。

なお、お寄せいただいた提案、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内外へ公表させていただくことがございます(お寄せいただいた方のお名前なども伏せさせていただきます)。

おせわになつておりました ありがとうございます
ご意見です。
ペン不調
Reflexion Clinicの事で、
食事後、食事のしやすさ
Return Hall での過ごし方
お返事、Please までお待ちください

田中洋一 様

◎さいたま県民

8F病棟 意見

5779

入院なさった皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、日夜努力しています。今回の入院に關しまして、ご感想をお寄せください。

なお、お寄せいただいた提案、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内外へ公表させていただくことがございます(お寄せいただいた方のお名前なども伏せさせていただきます)。

肺がん検査で 先生
の丁寧な対応、ありがとうございました
口調で、私はビビッて
しまい、いじわるな調子
で、お話を進められて
行くことに

こんにちは、お世話様です。ご近所の女性が、県立ガンセンターへ通院しています。女性からがんが発症してから治療へ通院まで聞かれました。私は、70年代に開設した「県立ガンセンター」へ祖母を連れて行き、診察室で体験した医師の言動を思い出したので、勝手ではありますが、担当医の対応をここに お届けさせていただきます。

私は、一人で生活していた祖母(80歳)と数年前に会いました。おばあちゃんの前には大きな腫れ物がありましたのでおばあちゃん、首が腫れているね、どうしたの?と聞きましたら、うん、たいじょうふよ、と日いました。ちょっと腫っていい?私は腫れた部分を触りましたら腫いソコリのようなのでした。おばあちゃん、すぐ病院で検査したほうがいいんじゃない。そしておばあちゃんを、近くの内科へ連れて行きました。担当医は、伊奈の新しい「県立ガンセンター」を紹介してくれました。車で約20分ガンセンターへ行き窓口で紹介状を渡し、祖母に付き添い診察室へ入りました。

看護婦の姿はあつませんでした。私は祖母と離れて待合のソファで待ちました。患者さん一人もいませんでした。

数分後に、診察室から おーい! おーい! と男の声が聞こえます。誰を呼んでいるんだ……私は診察室へ行きましたら、坊主刈りの中年の医師がいました。医師は挨拶もなくおばあちゃんの状態について説明もなく、私と対面して「死んじゃうぞー」と口走りしました。



私は、このバカ野郎に聞かされるのはやめよと、すぐおばあちゃんに寄りかかろうと声をかけ、一緒に診察室を出ていきました。患者の心を傷つける言動、病状を詳しく説明もしない、マナーを欠いた横柄な態度の医師が県立ガンセンターにいるとは信じられませんでした。呆れちゃいました。こんなバカ野郎に診察を任せたら、県立ガンセンターのイメージが地域に広がりますよ。名前を覚えていませんがもう退職しているでしょう。※70年代は「十分な説明と同意」の決まりがない時代でした。

おばあちゃんは、首の腫れについて特に症状がないので、不快な思いをした「県立ガンセンター」へ二度と行くこともなく他の医療施設で受診はしませんでした。おばあちゃん一人では生活は大変ですから、特別養老ホームで相談して入居できました。施設で友達ができ良かったです。そして、元気なおばあちゃんは老衰で亡くなりました。(70)の昔のお年寄り、手術を担当する医師へ(お礼金)を渡すクセがありました。総合医療センターの受付窓口には「現金や品物などお礼はあつります」と掲示しています。診察室に勤務する看護婦さんの話ですが、患者さんへ「お菓子セット」を置いて、みんなで分けて食べたそうです。お友達から評判の良い「医療施設」の情報もいただきました。他心の総合病院まで通院しての方がいいらしいです。多くの治療実績のあるキチンと診察してくれる専門医を選ぶことが重要ですね。私も腫瘍科で近くの医療施設で受診しましたが、急激な悪化で入院します。新規の患者に、「ラジオ」口頭で説明する医師がいました。〇〇はなかった? 〇〇〇でいい? 患者が「先生、先生、先生」と、その診療所の悪い噂を聞かされ、従業員は礼儀正しい対応、医師がわかりやすい治療の説明など、その人柄に感ずる。満足した患者は診療所の良さを広告してくれます。患者満足度(PS)は、接遇が良かっただけです。全般的に医師不足と口われています。予約が必要な総合病院では、待ち時間が1~2時間かかったとお話を聞きました。病院へ通院する方から、情報を聞かれますので、私は、県立ガンセンターの人格異常の医師を思い出します。忘れません。※医療現場で担当医が患者に「死んじゃうぞー」とはありえない言動です。

医療現場で体験した患者さんから お声をいただきました。

私たちは日常生活において、日々人と接する機会があります。医療職の礼儀正しい「接客マナー」を体験します。お世話になった方へ、「ありがとうございました」と感謝の言葉は使われます。医療業界も患者を「お客様」と受け止めサービスと共通する点は変わりません。礼儀正しい(接遇)が求められる時代に変わりました。モノの売り買いをしない診療所の収入源は、患者です。診療所は「患者に支えられ学び」を改訂していきます。

地域の医療機関を利用する。患者さんから情報などお声をいただきました。患者が来る診療所は、従業員の適切な接遇が評価されています。医療職の顔とも見える受付の対応から、患者は、その診療所のイメージを瞬時に判断します。地域の総合病院、診療所の医師・看護婦の対応はバラバラです。

従業員は医療費を受け、患者さんへ領収書を渡し「おサインに」と口走ります。
「おサインに」と一言で言葉を承りますから金額はあつませんね。なんとも素っ気ない感じがします。従業員は無表情で、このパターンを繰り返しています。「おサインに」は、医療現場の「決まり文句」だから言われたいという思い込みでお話を聞いているのでしょうか? おサインに は「日英の辞」だから「おサインに」は、間違いなくと患者さんのお話が聞かれました。医師や看護婦の資質・性格から医療業界の患者さん対応のパターンは、ほとんど同じでした。

◎総合病院の若い従業員の行動・言葉づかい (女性入院・6人部屋)

患者: ちよと おいけやど
従業員: いま 調査するからね~ 大丈夫だよ~
従業員: 寝かない ゆづり起きてよ
患者: うん……?

◎歯科医院の受付従業員の態度・言葉づかい

従業員: 窓口から、治療待つ。患者〇〇さん どれぞーと声をかけます。
どれぞーは暖かな笑顔であつて接客対応用語ではありません。患者へ何を伝えたいのでしょうか
従業員は椅子に腰掛け、患者と視線を合わせるごんごん窓口から〇〇さんーと声をかけます。
従業員は医療費を受け、領収書を渡し「おサインに」と口走ります。
レジで清算、医療費受領の「ありがとうございました」とお礼の言葉はありません。

◎耳鼻科の受付従業員の態度・言葉づかい

看護婦: 治療待つ患者へ、ドアを開けて「〇〇さん耳鼻科へお入りくださいと、声をかけます。
従業員: 〇〇さん 〇〇〇円です。おサインに」と口走ります。
医療費受領の「ありがとうございました」とお礼の言葉はありません。

◎内科の受付従業員の態度・言葉づかい

看護婦: 治療待つ患者へ、窓口から「〇〇さん」と声をかけます。
従業員: 〇〇さん レジで清算、〇〇〇円です。おサインに」と口走ります。
医療費受領の「ありがとうございました」とお礼の言葉はありません。

医療施設の清潔な環境、来院患者を適切に対応(接遇)する、医師・看護婦・受付職員にアンケートに記入していただく「患者満足度」の向上を心がけるように、お仕事の評価を見極めることが重要です。

◎アンケート用紙は見本です。書式、項目を自由に変更してご利用ください。

医療施設の接遇・(医師・看護婦・受付係) アンケート

医療施設のお仕事に活用していただくものです。当てはまる項目へ、記入が済みましたらあなたの意見を自由に同僚と交わしてください。

Q.1 あなたは、接遇の研修を受けたことがありますか? ☐ チェックを付けてください。

☐ 研修を受けた ☐ 研修は受けてない ☐ 研修は必要ない

Q.2 研修を受けたと答えた方は、下の項目をお選びください。☐ チェックを付けてください。

☐ 役に立っている ☐ 役に立っていない ☐ どちらともいえない

◆ 医師・看護婦・受付係の方は、A・Bへ「○」を付けて下さい。選択した理由をご記入ください。

Q.1 来院する患者を「お客様」と認識していますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

Q.2 患者と接するお仕事は「接客サービス」と認識していますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

Q.3 来院する患者へ「おもてなしの心」で接することを心がけていますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

Q.4 医療施設の収益、給与収入は、「患者」に支えられていると認識していますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

Q.5 患者の視線に合わせて「笑顔であいさつ」を心がけていますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

Q.6 ドア(処置室)を開けて、患者をエスコートしていますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

Q.7 ご高齢の患者を介添えすることを心がけていますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

Q.8 医療費の金額、預かり金額、おつり銭を口頭で確認していますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

Q.9 窓口対面で、医療費受領のお礼の言葉(ありがとうございました)を言っていますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

Q.10 あなたは、患者満足度(PS)を理解していますか?

A・はい B・いいえ 理由 []

◆ いつてはまりましたか? A → 礼儀正しい接客の資質が認められます。

B → お客様(患者)と接するお仕事を、的確であるかを考慮しましょう。

自動精算機前 心情

5781

入院なさった皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、
日夜努力しています。今回の入院に關しまして、ご感想
をお寄せください。

。ごはんが 温かいし あずも温かいし

。未付けたほどだと あいしかったです。

感謝しました。

自動精算機前 心情

5782

入院なさった皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、
日夜努力しています。今回の入院に關しまして、ご感想
をお寄せください。

たのしい入院生活出来

ました

総合案内 心情

5783

様式1

病院長への手紙

- ⑤ 患者さん及びその家族の皆様から、がんセンターへの提案、要望や意見をお寄せ
いただき、これをよく検討し、病院の仕事に採り入れ、患者さんの皆様方が最良と真
感できる医療に生かしたいと存じます。

どうぞ、職員への対応、病院の雰囲気、その他お気づきの点がございましたら、ご記
入ください。

なお、お寄せいただいた提案、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病院の内
外へ公表させていただくがございます（お寄せいただいた方のお名前なども伏せ
させていただきます）。

無能なバカが死ぬぞ。

4F病棟 礼

5784

入院なさった皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、
日夜努力しています。今回の入院に關しまして、ご感想
をお寄せください。

この度は、大変お世話になりました。
有り難うございました。

いろんな作りの看護婦さんの皆様、
笑顔の見える、そして親切
で居心地がよく、もう入院していか
かったのです。退院致します。

病室は清潔で広さもありいいですね
お食事もおいしかったです。

ほんとにお世話になりました。

- ⑥ 松本を主とするスタッフの皆様へ感謝致します。

（ベットの横に
お風呂の
暖かい水
が流れて
います）

- 私は喜んで、入院 % 預金受けは、お蔭で前後に噂談に早退院に入ります。
外務省入院、手術、看護での加療と始めの経験です。始めの経験で強く
感じるのは、いつもトコナホです。若では良く聴き取れず、私の「ん」の音も聞き取れず、
無用で、人から大いにお礼を言われ、不安で、私に精神科で
診察を受け、先づ近頃で正しく診断し、前回の他の医師からの診察と
今迄私が述べている病状との比較を授け、知れたら安心で治療を受けておくれ。
又、入院からは、婦長を始め看護士達は、是れに対して思いやりを持って、優しく
対応して頂いて、今の体の状態と正確な状況を、トスティングは、暫く
暗い雰囲気の方で思っているが、全く違っています。治療、申すのも、自然と
病院側にも、信頼感が一か片増え、また、いつもトコナホの心で

お医者さんか、看護士さん
さん 全て親戚でした。
今までに数回入院して、
お父さん、今回が一番
快適でした。
ありがたうございました。

金庫かうまい。味つけ、盛りつけが全国
先達が毎日「いかにするか」と病室に
声をかけてくれたのをうれし。(ほげかになる)
最新のコンピューター管理のおそろしい計算機
ではなしと思う

社員全員の教育もなされてあり
礼儀正しく、サービスにも全くはきそでして
住み心地がH.C.V.がすばらしく、
声が大変よくうまい感じにて早く部屋にもどつた
かった。ごんどの量がめずらしい。

[illegible]

8F病棟 礼

5789

入院なされた皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、日夜努力しています。今回の入院に關しまして、ご感想をお寄せください。

先生方、看護士の方、その他スタッフの方々に

皆さんに多くしていただき、感謝しております。

ありがとうございます。

8F病棟 礼

5780

入院なされた皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、日夜努力しています。今回の入院に關しまして、ご感想をお寄せください。

なお、お寄せいただいた提案、要望や意見は個人情報などに配慮した上で病棟の内外へ公表させていただくことがございます(お寄せいただいた方のお名前なども伏せさせていただきます)。

このような施設があることを、

非常に感謝しております。

職員の皆様ありがとうございました。

8F病棟 礼

5791

入院なされた皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、日夜努力しています。今回の入院に關しまして、ご感想をお寄せください。

スタッフの皆さんの笑顔が、とても印象的でした。

特に看護士さんのやさしい接し方や、やさしい言葉

で、痛みや不安が、ホッとしました。

ありがとうございました。

私自身、とてもいい環境で、一呼吸、お休みの大切さを

感じました。皆様、ありがとうございます。

8F病棟 礼

5792

入院なされた皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、日夜努力しています。今回の入院に關しまして、ご感想をお寄せください。

入院が半月前から、いろいろな検査や治療があり、とても大変な日々でしたが、スタッフの皆さんが、

終まで夜間でも、お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、

お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、

お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、

お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、

お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、

お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、

お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、

お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、お話を聞いたり、

入院なさった皆様が快適な入院生活を過ごせるよう、
日夜努力しています。今回の入院に關しまして、ご感想
をお寄せください。

私は9階の西病棟に入院し、毎日看護師
の方々と日々親切に対応してくれ、助かりました。
特に深夜にトイレ等で何度もアスコールを頂く
一皮も嫌な顔せず「これはお通いの手紙でね、
と書いて対応してくるのは、病院の指導が徹底し
ているなと感心しました。

また看護師の方と夜交代の時「お疲れ様」
挨拶に来てくれるのは「安心」と「親しみ」を感じ、お
礼の言葉と笑顔、皆さんありがとうございます。