

ご意見への回答

2021年8月回答分

皆さまからお寄せいただいたご意見・ご質問に
お答えします。

(2-1)

ご意見・ご提案	回答
<p>今年、扇風機は置いてもらえないのでしょうか。</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けして申し訳ありません。 館内すべてに配置することは出来ませんが、出来る限り対応いたします。</p>
<p>総合案内の方の対応が大変不親切。高齢の方も多いのもう少し柔らかい言い方はできないものなのでしょうか。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。 総合案内は患者様をお迎えする窓口でもあり、患者さまの目線に合わせた対応ができるよう指導いたします。 ご意見ありがとうございました。</p>
<p>西5階〇様 看護師さん大変良い人でした。他の看護師さん皆冷たい！尿管が取れて初めてのトイレ、車椅子に座りどうしていいのか分からない時、動かそうとしたその時、違うやる！と叱られトイレに置き去り！トイレボタン押し、呼びました。部屋についたその時、ここでいいんかあ？びっくりしました。二度と西5階へは行きたくない！</p>	<p>この度は、患者さまへの伝え方に関して配慮が足りなく、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。部署でこの情報を共有し、患者様の状況をよく考えて適切な声掛けと説明を行うように職員へ指導していきます。</p>
<p>8/2 10:30くらい。事情があり名前を呼ばないで欲しいとお願いして、10年くらいになります。ここ最近、3回受診して受付で名前を呼ばれています。画面に誰でも分かる様にしますと昔の方は安心する様にしてくれていました。8/2は〇さん、違う日の方は名前は分かりませんが40代くらいボブっぽい方に改善を伝えました。昔からわかる方居ますか？と聞くと「居ません」と…。では、このまま名前を呼ぶ事になるのですか？口だけの謝罪で改善も出来ず難しいのではないですか？受付の責任者の方と話したかったのですが、この用紙に書くのが良いみたいと言われ、昔と違い受付全体が適当にしか思えません。昔は出来て、今は出来ないのが分かりません。謝罪も口だけで不快にしか思いません。いい加減どうにかして欲しいです。</p>	<p>この度は、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。 窓口でのお名前呼び出し拒否の方については、患者さまごとにコメントを残し、確認を行っておりますが、今回はその確認が十分に行えておりませんでした。 今回の不手際に対し真摯に受け止め、再度マニュアルにてスタッフ全員に周知、指導し、今後繰り返すことのないよう努めます。</p>
<p>2F栄養指導室の向かいトイレ、「便座除菌液故障(PUSHを押せない)」「8月25日に便座の暖房は不要」</p>	<p>この度は、ご不便をお掛けして申し訳ありません。 便座除菌液容器故障については取替を完了。暖房機能は「切」に設定しました。 ご指摘ありがとうございました。</p>

感謝のお言葉

2021年8月回答分

皆さまからお寄せいただいた感謝のお言葉をご紹介します。
皆さまからの感謝を励みにスタッフ一同、より一層患者さまに
寄り添った医療に努めてまいります。

※該当スタッフには患者さまの感謝のお気持ちをすべてお伝えしています。
感謝のお言葉をいただき御礼申し上げます。

(2-2)

腹痛で、救急車で運ばれ12日間お世話になりました。24時間対応して下さい感謝です。皆様の優しい対応ありがとうございました。また、トイレにもお世話になり、トイレきれいにしているので腹痛で苦しい時でも助かりました。きれいにラミネートされた張り紙気持ちよかったです。医療従事者すべての方に感謝いたします。ありがとうございました。（さすが松下やな）

救急で、二度目のめまいで入院しました。いつもながら看護師さんの優しい言葉、言葉遣いに癒されました。病気になる弱気になるので一つ一つの言葉に感謝です。本当に有難うございました。

毎日の御料理美味しかったです。ありがとうございました。これからがんばります。

左足首のプレートを外す抜釘手術目的で入院し、オペ当日担当して下さい、12時～オペ（朝食絶食）だったので夜は遅れてでも食べたいという私のわがままを主治医とコンタクトを取り、夕食を置いておくことで飲食可になって温めて配膳してくださりとておいしかったです。Aナースとともに患者に寄り添って下さる姿勢ありがとうございました。

去年8月、左足首の複雑骨折で5西と5東病棟に入院し、今回はプレートを外す手術のため5西に入れず4西病棟を急に聞かされ不安でいっぱいでしたが、当日担当して下さい、治療計画や入院時の説明をやさしく聞いて安心しました。声のトーンが穏やかで笑顔もよく、すぐ慣れることができました。感謝です。4西病棟は女性患者ばかりで静かで快適でした。ありがとうございました。

左足首のプレートを外す抜釘手術目的で入院し、オペ当日の夜中に担当して下さり、点滴が入っていて尿意を感じるたび、車イスでトイレに連れて行って下さいました。点滴のため頻回トイレ介助をお願いするのが遠慮がちでしたが、Sナースが「いつでも、何回でも呼んでくださいね。」って笑顔でやさしく言って下さり、ほんと嬉しかったです。相手を思いやる深さに一言で感動。ありがとうございました。

4階西病棟で母がお世話になりました。約10年近く受診、入院を繰り返し、6月16日に満82歳を迎え、令和3年8月8日穏やかに眠るように旅立つことができました。これまで母に携わって下さった皆様に言葉では言い尽くせぬほど感謝申し上げます。寄り添い親身に励まし勇気づけられる日々、亡き母も松下記念病院で嬉しかったと本望だと感謝しています。家族にとっても励ましたくさんのご配慮、コロナ禍であっても皆様の力強いお気持ちに触れ感銘を受けました。長きにわたりお世話になりました。最期まで支えていただき感謝申し上げます。皆様、ご自愛くださいますようお願い申し上げます。

採血や注射の際にどうしてもご迷惑をかけてしまいますが、皆様がいままで優しく温かく励まして下さり感謝の念が尽きません。「痛みは人それぞれ」「何かあってもここは病院ですから安心して下さい」という言葉にとっても勇気と元気をもらいました。手術の前後、緊張や痛みでしんどかった時も柔らかい声で沢山励まして下さいました。ご飯が食べられるようになり、点滴もとれて痛みも減っていったことを一緒に喜んで下さってありがとうございます。痛がりの私「ごめんね」と行って下さるのでいつもつい「こちらこそごめんなさい」と言ってしまうのですが、本当に一番伝えたいのは「元気になったよ。ありがとう」と「生きたいと思わせて下さり、ありがとうございます」です。どうもありがとうございます。