

# ご意見への回答

2023年5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>良い事ではありませんが、朝から気分を害したので苦言です。会計〇〇の人の対応にムカッとしました。何が気に入らないのか笑顔なくムスッとして対応に腹が立ちました。もう少し接遇の勉強をして欲しいです。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ございませんでした。会計担当者を含むスタッフへ接遇について指導いたしました。今後も患者さまに満足していただけるホスピタリティを提供できるようスタッフ教育に努めて参ります。</p>
<p>入浴の際「鍵を何かあった時の為掛けしないで下さいね」と言われるが、脱衣所と廊下までとの扉以外カーテンもないので不安です。ドライヤーもう少し良いやつが嬉しいです。分かりやすくくて軽くていいですが、少しもう一種類パナソニックのやつ置いて欲しいです。看護師さんたちはとても良い人です。設備がちょっとね。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありません。お風呂の鍵は、設備上、内と外の鍵があり、患者さまの安全を重視し、何かあれば救命するために施錠しないという手順でした。ご指摘を受け、安心して入浴していただくために、鍵を変更し入浴中に施錠できるよう工事を手配中です。ご意見を受け止め、引き続き改善に取り組んでまいります。</p>
<p>看護助手の愛想が悪い。ドライヤーを変えて欲しい。全然かわかない。お風呂もう少し洗い場を広くして欲しい。浴槽いらなくない？その他の看護師さんは良くしてくれる。</p>	<p>職員の対応でご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。私たちの教育が行き届かず、大変ご迷惑をおかけしました。対象者を含む職員に対し、二度とご不快な思いをおかけすることがないよう嚴重注意致しました。職員一同、患者さまの信頼を回復できるよう接遇に対する教育を徹底して参ります。病院のお風呂のスペースの狭さが患者さまにご不便をおかけし、誠に申し訳ありません。浴槽を希望される患者さまがおられることで、浴槽がある病棟と浴槽のない病棟があります。施設上お風呂の拡張や浴槽の撤去ができず、大変ご不便をおかけしますが、何卒ご理解とご協力をいただきますよう宜しくお願い致します。ドライヤーの不備も大変申し訳ありません。現在、新規に購入予定する所存です。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>術前の時1人しか待つことができない。2人で来ても1人は下の階へ行ってくれ。術前になって今から手術ですと言っても、もう1人の家族が見つかりにくい。これはとてもおかしい。密になるからとのことだけどおかしい。看護師ももう少し丁寧に話すべきだと思い今までの中ではじめてだ。</p>	<p>手術中の患者さまを待つご家族への配慮がかけ、ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ありませんでした。コロナ禍でご家族の感染を防ぐために、手術中の患者さまを待つご家族の人数を制限しておりました。しかし、5月8日の感染症2類から5類に移行時、ご家族の人数の制限を緩和する手順に変更できていなかったことがわかり、手順を変更し周知を図りました。また、看護師が手術中の患者さまを待つご家族の思いに配慮し、丁寧な説明ができるよう教育していきたいと思っております。患者さまやご家族のご意見を受け止め、引き続き改善に取り組んでまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

# 感謝のお言葉

2023年5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)

入院してすぐ心細かった私にとっても優しく気さくに話しかけて下さり、治療のことで不安な時も一番に対応して安心できるまで説明して下さいました。その他にも細かい気配りが沢山あって本当に感謝しています。

今日の午前10:00～退院することになりました。看護師さんやスタッフの皆さんには、この2ヶ月と12日(73日)たいへんお世話になりました。皆さんとお別れするのはとても淋しいです。本当にありがとうございました。家に帰ってからも注意を払って生活したいと思います。当分は毎週外来に来ます。入院中、愛と思いやり、気遣いお示してくださり本当にありがとうございました。皆さんの健康を心からお祈りしております。

いつも大嫌いな検査前の準備処置。結果的には2回やる事になったけど、長い間できなかった箇所から、すんなり出来た事と誠意ある思いやりの感じられるひと言が嬉しかったです。W先生ありがとうございました。

入院中、その後の通院も私が精神的に不安定な中大変優しく寄り添って支えて下さいました。ありがとうございました。無事、職場復帰できそうです。