

## ご意見への回答（R8.4月回収分）

いつも貴重なご意見ありがとうございます

ご意見 NO.	ご意見	ご回答
1	トイレが汚かった。	このたびは、トイレの清掃状況によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。 安心してご利用いただける環境づくりを大切にしておりますが、今回その配慮が行き届いていなかったことを心よりお詫び申し上げます。 清掃の頻度と点検の見直し等を行い、改善に取り組んでまいります。
2	リハビリ受け ○代位と○代位の女性アゴで指示しています。 患者に寄りそうことをしてほしい。 きちんとされとほうがよろしいです。 はずかしいですね。	このたびはリハビリ受けでの対応により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。 ご指摘を受け、患者さんへの伝わり方に十分な配慮ができていなかったことを、真摯に受け止めております。 当院では、安心してリハビリを受けただけのよう、丁寧であたたかい対応を大切にしておりますが、今回その姿勢が十分にお届けできなかったことをお詫び申し上げます。 いただいたご意見を踏まえ、接遇に関する確認と共有を行うとともに、表情や態度を含めたコミュニケーションの改善に取り組み、より気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
3	TKA A先生、お忙しい中訪室していただきありがとうございました。 病棟の師長さん始めスタッフの方々、助手さん、清掃の方 皆さん親切にしてくださいありがとうございます。 理学療法士のBさん他、寄り添った指導大変感謝しております。	このたびは温かいご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。 また、担当医をはじめ、病棟スタッフ、助手、清掃スタッフ、理学療法士へのお言葉を頂き、職員一同大変励みになっております。 温かいメッセージをありがとうございました。

4	<p>両側股関節の手術で〇階に入院させて頂きました。先生もとても丁寧で優しくいつも「何か不安はないですか」と聞いて下さり、とても安心しました。</p> <p>病棟の看護師さんもいつも丁寧で優しく、嫌な顔などせずとてもすばらしいと日々感じていました。</p> <p>善衆会病院で手術して安心して入院生活ができました。</p> <p>こちらの病院で本当に良かったです。本当にありがとうございました。</p>	<p>このたびは温かいご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>「安心して入院生活を送ることができた」「この病院で良かった」とのお言葉は、私たちにとって何よりの喜びです。</p> <p>今後も患者さまに寄り添い、安心して治療に臨んでいただける環境づくりに努めてまいります。</p> <p>温かいメッセージをお寄せいただき、心より感謝申し上げます</p>
5	<p>まず安心できます。</p> <p>母、入院をしていました。</p> <p>心からありがとうございます。</p>	<p>このたびは温かいご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>ご入院中に安心してお過ごしいただけたこと、またお母さまのご入院の際にも当院を信頼していただいたことを大変嬉しく思います。</p> <p>心温まるメッセージをありがとうございました。</p>
6	<p>受付案内の人が良く案内をしてくれるので良いです。</p>	<p>このたびはご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>受付案内スタッフの対応について「良く案内してくれる」とのお言葉を頂戴し、大変励みになっております。</p> <p>温かいメッセージをありがとうございました。</p>
7	<p>夜間、〇階の看護師さんが、すごく咳をされていて声もガラガラで、次の日から、私も咳がうつってしまい困っています。</p> <p>なぜ、あんなに咳がひどいのに、病棟にいるのがビックリです!!他の看護師さんにそれを伝えても何も対応してくれませんか!</p> <p>本人は花粉症と言っていますが、花粉症だったら、他の人にうつらないと思います。</p> <p>後、病棟があついです!!</p>	<p>このたびはご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。</p> <p>また、看護師の体調や病棟環境についてご心配をおかけしましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>今後は、不安を与えることのないよう、体調不良時の勤務判断や情報共有について、改めて徹底してまいります。</p> <p>また、病棟の暑さについてもご不快な思いをおかけし申し訳ございません。</p> <p>空調環境の確認と調整を行い、快適にお過ごしいただけるよう改善に努めてまいります。</p>

スタッフの皆様には、大変お世話になりました。明るく親切で、今の状況や、アドバイス常に寄りそっていただいで安心して入院生活を送る事が出来ました、心より感謝申し上げます。

また、衛生面でもお掃除も行きとどいて、とても清潔感があり快適に過ごせました。

そんな中、少し悲しく思えた事もありました。

術後3日目位の頃 右足の浮腫みと膝から下が青紫色でパンパンでした。担当NSさんが入室された時に訴えたところ

「ほんとうだね」と横目で見ただけでした。その後、同日のPTさんから今の状況説明を聞き少し安心しましたが 翌日担当のNSさんは、これは、大変と1サイズ上のストッキングに交換してくれ、その後説明してくださいました。最初のNSさんは経験豊富で慣れているので心配ないのはわかっていらっしゃるのかと思いますが 患者にとっては全てが初めてだという事をご理解いただいた上の対応をしてほしかったです。またその方には、私がうっかりして心電計を落としてしまった時も「わー壊れてないかしら、高いのよね。これ」とも言われました。医療器が高価なものも知っていますし落とした私が悪いのですが患者にかける言葉とは思いませんでした。その方とは他にもいろいろあり担当にならなければ良いなといつも思っていました。

愚痴のようになって申し分けありませんが感じたことを書かせていただきました。

このたびは温かいお言葉とともに、貴重なご意見をお寄せいただき誠にありがとうございます。

入院中、スタッフの対応や病棟環境についてお褒めの言葉を頂戴し、大変励みになっております。

一方で、術後の症状を訴えられた際の看護師の対応や言葉がけにより、ご不安やご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

患者さまの立場に寄り添った説明や配慮が不足していた点を真摯に受け止め、病棟で共有し改善に努めてまいります。

率直なお気持ちをお寄せいただきありがとうございました。

9	<p>2 回目の入院ですが、迷う事なく善衆会病院での手術を決めました。とにかく看護師さんがやさしくてあたたかいです。あたり前の様な気遣いが凄いなと思います</p> <p>安心して、気持ちよく入院生活を送ることが出来ています。A 先生も自然体で接して下さる信頼できる方でした。</p> <p>お忙しいにもかかわらず看護師さんとの連携がとれている事がうかがえました。理学療法士さんも感じがよく話を良く聞いてくださるし施術も最高でした。</p> <p>また入院前に電話での問い合わせをしたのですが、対応が気持ちの良い心使いのある対応でした。</p> <p>本当にありがとうございました。</p>	<p>このたびは温かいご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>2 回目のご入院に際し、迷わず当院をお選びいただけたこと、また医師・看護師・理学療法士・受付スタッフへのお褒めの言葉を頂戴し、職員一同大変励みになっております。</p> <p>スタッフの対応が安心につながり、気持ちよく入院生活をお過ごしいただけているとのこと、私たちにとって何よりの喜びです。</p> <p>温かいメッセージをお寄せいただき、心より感謝申し上げます。</p>
10	<p>食事美味しかったです。</p> <p>味付けも良かったです。</p> <p>看護師さん達もあかるい人ばかりでとてもいい病院でした。</p> <p>整形外科先生も良く説明をしてくれました。とても素晴病院です。</p>	<p>このたびは温かいご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>お食事の味付けや病棟スタッフの明るい対応、整形外科医師の説明についてお褒めの言葉を頂き、職員一同大変励みになっております。</p> <p>温かいメッセージをありがとうございました。</p>
11	<p>A さん！とても心強いサポートで涙が出るほど嬉しかったです。安心して検査を受けることができました。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>その他の外来スタッフ、透視室の NS, もちろん先生たちも優しくて、家族に自慢(?) しました。善衆会病院最高です!!</p>	<p>このたびは温かいご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>A スタッフをはじめ、外来・透視室スタッフ、そして医師へのお褒めの言葉を頂戴し、職員一同大変励みになっております。</p> <p>安心して検査を受けていただけたこと、また「家族に自慢した」とのお言葉は、私たちにとって何よりの喜びです。</p> <p>温かいメッセージをありがとうございました。</p>
12	<p>シャワー室に小さくても良いので鏡をつけてください。ドライヤーをした後、みだしなみを整えたいので、お願いします。</p>	<p>このたびは貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>シャワー室への鏡の設置についてのご要望、また身だしなみを整える際のご不便についてご迷惑をおかけしております。</p> <p>鏡の設置につきましても、破損時の危険性など、安全面の理由から現状では取り付けができません。</p> <p>今後ともお気づきの点がございましたらお知らせいただければ幸いです。</p>