

## 患者さまからのご意見への回答（2024年1月）

\*\*\*以下のような称賛のお声を頂きました、ありがとうございます（掲載は一部です）\*\*\*

○病院の皆さまには大変手厚いケアをしていただき、感謝しております。初めての入院、手術で、来る前は多少不安もありましたが、全く問題ありませんでした。どんなことにも真摯に向き合い、対応しようとされる姿勢は素晴らしいと思います。ありがとうございました！

○突然の緊急入院、手術に至り、「まさか」が生じましたが、短い入院生活を楽しむことができました。予定通りの退院となり、医師、沢山の看護師さんに感謝申し上げます。いつも楽しく手術、治療して下さったM先生、担当看護師のOさんは付箋にリハビリの時間を書いてテーブルに貼っておいてくれました。リハビリのM先生は細い体にも関わらず、一生懸命治療してくれました。しばらくリハビリ通院が続きますがよろしく願います。オベ室の看護師のSさんは手術当日から退院するまで私のおしゃべり相手になってくれました。私に携わってくださった他の看護師さん一人一人にも御礼を言いたいけれど、上記の4名の方で失礼します。お世話になりありがとうございました。

○初めての入院でしたが安心できました。H先生も家族に連絡していただきまして、とても丁寧で誠実だと感じました。手術を担当して下さった看護師、M様も明るくて救われました。

○私を診て下さった女性の医療従事者さん達へ

たいへんお世話になりました。あんな時間帯に受け入れて下さった上に、聞き覚えのない検査をするってなった時は、丁寧に教えてくださりありがとうございました。ベッドに横になっている私の目線に合わせて話して下さったので、不安になっていた私でしたが安心して検査をすることができました。点滴の針も殆ど痛くなかったです。

その後に行ったCT?の検査のときにいた方も、「あと何回あります」などの指示を丁寧にしてくださり、ありがとうございました。おかげで安心して検査を受けることができました。

○一人暮らしで簡単に済ませていた食事の大切さを痛感しました。品数も多く、お浸しや和え物が美味しかったです。入院中、何度か食事の様子を聞いてくださって、牛乳からヨーグルトにしたリ、苦手なものを変更して下さって助かりました。

○東山病院入院は二度目ですが、本当に温かい気持の中で過ごせて大変嬉しく思います。大変な患者にも一声一声優しく、頭が下がります。

私の入った大部屋は、3人も寝たきりのようでした。その患者たちに対して、なんと素敵な言葉がけをしながら仕事を進めているのでしょうか。聞いていて、ほほえましく、相手を尊重している姿に本当に頭が下がりました。もし寝たきりとか動けなくなったら、素敵な彼女たちに面倒をみてもらいたいなあと思つづく思いました。

○職員全体の連携が良く取れており、この点、前回入院から大きく改善されたと思います。安心して過ごすことが出来ました。ありがとうございます。

○看護師さんたちの対応が素晴らしいと思えました。例えば時間の管理がしっかりされている上に、患者さん一人一人に丁寧に優しく、分け隔てなく接しているのが素晴らしいと思えました。はじめは初めての入院生活で不安ばかりだったんですが、お医者さんや看護師さん、栄養士さんたちのおかげで不安なく過ごすことができました。ありがとうございました。

ご意見	回答
<p>（電話でご意見をいただきました） 本日午前中に母親の付き添いで来院。受付付近で待っている時、総合受付の一番右側にいた職員の方がお年寄りの患者さんに対して大声でまくしたてるような対応をしているのを見た。他の職員の方、先生方は感じが良い方なのに、あのような対応をしている人は初めて見た。とても不快だった。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 接遇に関しては研修など実施して向上に努めておりますが、ご意見につきましては受付で共有して改めて注意喚起いたしました。</p>
<p>病衣の棚を開け閉めする音が大きくて少し気になりました。それ以外はとても快適でした。ありがとうございました。</p>	<p>廊下の棚にクッション材を据付いたしました。ご指摘ありがとうございました。</p>

ご意見	回答
<ul style="list-style-type: none"><li>・ 外来で待っている間、検査結果を見て待っていたい。</li><li>・ 中国では診察券を入れたら、結果が自動で出力される。</li><li>・ 外国人には日本のルールが良く分からない、意味が分からないことが多い。</li></ul>	<p>お待たせして申し訳ございません。 検査結果は必ず医師からきちんとご説明を行ったうえでお渡ししております。ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
個室の換気扇の埃を清掃してほしいです。（520号室）	<p>ご指摘ありがとうございます。 該当の換気扇を清掃いたしました。今後も定期的に確認・清掃してまいります。</p>