

## 患者さまからのご意見への回答（2024年2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）***
先生をはじめ、看護師さん、その他の方々にも優しく丁寧に接していただきました。ありがとうございます。
対応してくださった皆様、大変親切で不自由なく病院生活が送れました。皆さまの笑顔が素敵で、病人として安心感があり、助かりました。大変ありがとうございました。
I am writing to express my deepest gratitude for the out standing care and support I received during my recent stay at your hospital. From true moment I arrived the profession alism and compassion denionstrated by tour entire staff left a lasting impression.
本当にお世話になりました。皆さん大変なお仕事だと思いますが、病気になってみて、改めて人に優しくされる有難さを知りました。またお世話にならない方が良いのですが、もしまた病気になってしまったらここに来ます。来ないように健康に気を付けます！
仕事とはいえ、高齢者への対応は大変なものと思います。お疲れさまです。
日帰りですが、安心して過ごせました。
職員の皆さんが大変親切に対応してくださり感謝申し上げます。手術室担当のナースさんも説明の時から私のことまで聞いていただき、当日は安心して手術を受けることができました。ありがとうございました。
とても良い環境で、安心して入院生活を送ることができました。現在の自分の身体と向き合う良い機会をいただき、その点では高級ホテル宿泊より何十倍も東山病院ホテルの方が意義あるものとなりました。ありがとうございました。
不眠で悩まされているとき、深夜にもかかわらず何かと配慮していただいた。深謝あるのみ。東山ファンになった。

ご意見	回答
高齢者が多いので、認知症気味の患者さんに対して余裕がない様子の看護師さんがイラついたり、患者さん目線ではなくきつい言い方をしているのを、傍から見てとても痛ましく感じました。高齢者向けの看護の研修や講習会等で、もっと学ばれた方がよろしいと、素人目線ではありますが感じました。	ご意見共有させていただきました。スタッフ一同接遇向上に努めてまいります。
<ul style="list-style-type: none"> <li>・清掃員の方に声を掛けたら、しかめっ面で声も怖かった。「知らない」の一点張りで話を聴こうとしなかった。仕方なく看護師さんに声をかけた（内容はトイレが汚れていることを話すつもりだったので、清掃の方に声をかけた）</li> <li>・どうしてもないことなのかもしれないが、看護師さん（食事を配ってくれる人）のなかで、統一されていないことが多々あったり、一部だが対応が悪くなかった。入院している人は不安なので、もっと寄り添った内容だと良いと思った。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・整形外科医の言うことが違うことがあった。どちらに聞いた方が良いのか・・・となった。</li> <li>・術前に言っていた麻酔とは違う麻酔で手術されていて残念だった。術後に謝ってくれたが・・・</li> <li>・リハビリの時間が遅れることを事前に言ってほしかった。ずっと待っているのはつらかった。</li> </ul>	<p>迷われた場合は主治医にお聞きください。</p> <p>リハビリお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。時間変更が生じた際にはタイムリーなご案内に努めてまいります。</p>

ご意見	回答
<p>入院して上旬、中旬はなかったが、下旬はトイレが常に使用中のままで、行きたいときに行けない。便座が汚れたままで嫌になって出てしまった。洗面もある時期から汚くなった。深夜に電話が鳴ったり、いびきがうるさいとベッドをたたいている。マナーが悪すぎます。</p>	<p>患者様のマナーに関しましては、気づき次第都度お声かけさせていただきます。汚れなどに気づかれました際にはスタッフまでお声がけください。</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・洗面台のペーパータオルを詰めすぎていて引き出しにくいので、ほどほどにした方がよい。</li> <li>・乾燥していて唇がガサガサになる。</li> </ul>	<p>ペーパータオルについては清掃の際詰めすぎないように留意いたします。乾燥については空調で加湿を行っております。</p>
<p>郵便物の配送をしなければならなかったため、ポストや売店での切手の販売があれば良かったです。また今回は幸い早期退院ができましたが、急な入院で2週間の予定だったため、1階にATMもあると入院中のお金の心配もせずに安心だと思います。基本的には大満足です。</p>	<p>ポストやATMは設置困難です。ご不便おかけしますがご了承ください。</p>
<p>ソーシャルワーカーと事務員との区別がつかない。</p>	<p>ソーシャルワーカーは白衣、事務員はユニフォームを着用しております。どちらに話しか迷われることがございましたら、病棟スタッフへお声がけください、担当部署にて対応いたします。</p>