

2024.10月

# 感謝のお言葉



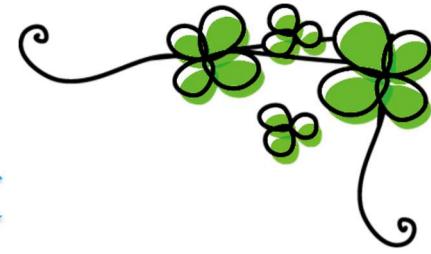
いつも暖かいメッセージをありがとうございます。

回収日	感謝のお言葉	ご回答
10/14	<p>入院中、リハビリでお世話になった〇〇先生、〇〇先生ありがとうございました。</p> <p>通常のリハビリに加え、私の精神面・肉体面で支えて下さり、本当に助かりました。</p> <p>常時酸素吸入の生活をしている、液巣酸素（ヘリオス）の不具合の対応。</p> <p>持ち帰り時の酸素の詰め替え等、最後の最後までお世話になりました。</p> <p>安心して退院できます。</p>	<p>このたびはご丁寧なお礼のメッセージを頂戴し、誠にありがとうございます。今後も、皆さまが安心安全に社会復帰できますよう、引き続きサポートしてまいります。</p>
10/14	<p>入院でお世話になりました。</p> <p>看護師さんがとても親切なことに感謝しています。</p> <p>特に年配の患者さんに声掛けや手伝いをする時の様子を拝見したり、その声が聞こえてきたりしますが、ゆっくり優しい対応をされていることに感心しています。</p> <p>看護師さんが談話室のすみでササッと昼をすまされているのを見ました。</p> <p>もっと医療従事されている方の待遇が良くなればと思います。</p> <p>医師もそして病院食のとても良いと思います。</p> <p>ありがとうございます。</p>	<p>このたびは温かいお言葉をいただき、大変恐縮しております。スタッフ一同とても感激しております。</p> <p>今後も患者さんに寄り添った看護を提供できるよう精進してまいります。</p> <p>ありがとうございました</p>
10/16	<p>8Fに入院（家族が）しました。</p> <p>前回も8Fに入院した事があったのですが、その時の私の事を事務の方が覚えてくれていて声をかけて下さいました。</p> <p>コロナの時期で面会も制限された中で再々荷物を届けに行ってたの覚えてて下さり、とてもうれしかったです。</p>	<p>このたびはご意見をいただき大変光栄です。</p> <p>頂戴しましたお言葉は、今後の励みとなります。これからも患者さんやご家族が安心してお過ごしいただけるように職員一同努めてまいります。</p>
10/28	<p>今日こうやって退院できるのも、高田先生、三好先生、看護師さんの献身的なお世話のおかげです。</p> <p>本当にありがとうございました。</p> <p>感謝の気持ちでいっぱいです。</p> <p>先生方、看護師さん、スタッフのみな様、お体に気をつけて、ますますのご活躍をお祈りしています。</p> <p>感謝。</p>	<p>退院おめでとうございます。</p> <p>また、温かいお言葉をいただき、ありがとうございます。</p> <p>今後も患者さんのニーズに合わせたケアが行えるように、スタッフ全員で取り組んでまいります。</p>



患者サービス向上委員会

2024.10月



## ご意見箱への回答

皆様からお寄せいただいたご意見やご要望にお答えします。

いつもたくさんのご意見ありがとうございます。

回収日	ご意見・ご要望	ご回答
10/1	初めての入院、初めてのオペ 右も左も分からないので、入浴もどのタイミング入ったらいいのか教えていただきたかった。オペよりも傷口よりも 3 日間も入浴できなかったがとてもショックでした。 部屋持ち NS も特に声を掛けてくれる訳ではなかったので、こちらとしてはどうしていいのか分からず困惑しました。 もう少し患者目線でケアをしていただけるとうれしかったです。	この度は、入院生活においての説明不足によりご不快な思いをさせてしまったこと、お詫び申し上げます。 本来は術後 2 日目に患者様の経過が良ければシャワーの案内をさせていただくところではありますが失念しており申し訳ございません。 今後は患者様の立場に立って看護を行うよう努力してまいります。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。
10/15	会計が終わっているのに掲示板に表示されずに 30 分以上待っていた。窓口に声をかけると「システムの関係で表示されなかつたのでこちらで清算します」と言われました。前回も同じような事があり会計の方に言っても謝るばかりで駐車券1時間もらって 160 円で済むところ、前回は 5 分すぎて 320 円支払った。本日も同じで追加 1 時間でもところ、もう 1 時間 160 円払うことになった。病院のシステムの不備でしたら、こういう時の P の追加料金をみてほしい。	この度は大変ご迷惑をおかけしてしまい、深くお詫び申し上げます。 会計の番号表示について、システム変更により番号が表示されない事象がおこっており、改善に向け原因を調査中です。 それとは別に長くお待ちいただいている患者さんへのお声掛け等ができるおらず申し訳ありませんでした。 待ち合いの状況を適宜確認し、30 分以上お待ちいただいている患者さんへ適宜お声掛けしていくよう改善してまいります。 外来会計の算定誤りについて、今後このようなことがないよう担当者に指導いたしました。 貴重なご意見いただきありがとうございました。
10/17	会計の待合の所でマスクを着用せずに座ってらっしゃる方がいましたが注意してほしいです。	院内でマスクを着用されていない方には職員より適宜お声掛けをしておりますが、行き届いておらず申し訳ありませんでした。 再度職員にお声掛けの徹底を周知いたします。 ご意見いただきありがとうございました。
10/29	毎日の食事サービスありがとうございます。 さて、お願いがあります。10月8日に入院して以来、デザート(毎食)がヨーグルトのみです。できれば、ババロア、プリン等とさせて出していただければ、ありがたいです	ご意見ありがとうございます。 飲み物を牛乳からヨーグルトに変更した時に、飲み物すべてがヨーグルトに変換されてしまっており、入院中に対応することができず申し訳ございませんでした。
10/29	クラークの〇〇さん(女)が会計ミスに対して謝罪なし。高圧的で不快でした。代わりに対応して下さった男のクラークの方ありがとうございました。	この度は会計の誤り、さらに職員の対応でご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 該当職員に対し、会計誤りがあった際の対応の仕方を再確認するとともに接遇について指導いたしました。 今後このようなことがないように、徹底してまいります。 ご意見いただきありがとうございました。



患者サービス向上委員会