

## 「みんなの声」にいただいたおほめの言葉

<p>いつも掃除されている方が、笑顔で挨拶してくれます。朝からすごく気持ちがいいです。ありがとう。</p>	50代男性
<p>10日間の入院生活でしたが、スタッフの方々の親切な対応に、心身共に癒されました。また廊下やエレベーター等で会った際など、会釈や挨拶をする姿が好印象でした。特に、看護師の方の献身的な態度や心遣い、言葉遣いには本当に頭が下がります。多忙な勤務時間の中で、患者一人ひとりに対して丁寧に分け隔てなく接して下さい、本当に有り難うございました！！</p>	30代女性

## 「みんなの声」にいただいたご意見への回答

ご意見	病院からのご回答
<p>栄養士さんが、アンケートを取りに来たりされていたが、選ぶ項目で調べられ80才過ぎの方は「ジャーこれかな！」と返答されていた。自信を持って返答しているわけではなく、書いている中から選んでいるよう、減塩で何週間と入院される方にストレスを受けずに食べる楽しみを預けて欲しい。3食を1週間以上食べ、自信を持って進められるような食事であってほしいと思う。他の楽しみは無いのだから。</p>	<p>この度はこのような貴重なご意見をいただきありがとうございます。このアンケートは常食、軟菜食、カロリーコントロール食を召し上がっている患者さまを対象に、食事の満足度や味噌汁の味付けについて、選択式での聞き取り調査を実施させていただきました。聞き取り時のやりとりについて、患者さまに疑問を持たれてしまう内容となってしまう、申し訳ありませんでした。減塩食の味付けに関しては、一部の料理を除き、常食、軟菜食と同じ味付けにて提供させていただいておりますが、当院のお食事が患者さまの嗜好に合わずストレスとなってしまう、申し訳ありませんでした。当院では、治療の一環として減塩が必要な患者さまに対しては、塩分6gで調整したお食事を提供させていただいておりますが、今後も限られた塩分の中で患者さまに美味しいと思っただけのお食事の提供に努めてまいります。併せて、減塩食を召し上がっている患者さまに対しても嗜好調査を実施し、ご意見を献立に反映していきたいと考えております。食事が、患者さまの入院生活の楽しみとなるように努力してまいりますので、食事の際に感じられたことは、病棟をまわっております栄養士までお声掛けください。</p>
<p>5階西の看護師最低！！事務的な受け答えにシレーつとした表情。他の患者の家族は、いつも口の中が汚いって言うてるし、手抜きだらけ。だから市民病院の看護は質が悪いって言われるんですね。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。口の中は勿論、体を清潔に保ち、環境を整えることは看護の基本です。この基本が出来ていなかったことを深く反省いたします。今後は、基本を今一度見直した上で、看護の質を高め、このような指摘がないよう指導して参ります。貴重なご意見を有り難うございました。</p>
<p>入院中は大変お世話になりました。4東ですが、スタッフの対応について気になったので記入します。まず言葉づかいですが、私達は友達ではないです。もう少し考えて欲しいです。自分の親が認知になったらどうでしょうか。大切な親です。ナースコールも出ない。オムツはすぐにかえない。ここは病院ですよ。患者に対する看護をもう一度考えて下さい。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。親しみを持って接することと、馴れ馴れしい態度とは別です。配慮が足りなかったと反省しております。名前は苗字で呼ぶこと、ナースコールもすぐに対応するよう病棟全体で話し合い、徹底することとしました。今後は患者さまはもとより、ご家族の方とも信頼関係を築いていけるよう努力してまいります。</p>

<p>4階西病棟にすごく感じの悪い看護師さんがいらっしやいます。 用があつて話しかけても、目も合わせず無視されました。 2回もです。 となりにおられた方が苦笑いしながら用事を聞いて下さいました。 患者様にもそのように無視されているのでしょうか？ 忙しいのはわかりますが、もう少しきちんと接してほしいと思います。 すばらしいお仕事をされているのですから……！</p>	<p>この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 患者さまへの言葉かけや、態度など接遇に関しましては、今後、研修を重ねるとともに、しっかり指導をして参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>人間ドックの(年配男性)もっと優しく話しやすい先生に代えて欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見を有難うございます。 健診は何人も医師が担当していますので、年配の男性だけでは個人を特定できず、指導することができません。 次回再びそのようなことがございましたら、ぜひ医師名を控えておいて、お教えいただきたいと存じます。</p>
<p>救命センターの看護師さんの一部の人が挨拶をしない人がいました。 失礼だと思いましたが、名札を見ました。〇〇と書いてありました。 忙しいとは思いますが、挨拶ぐらいしてほしいです。</p>	<p>この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 挨拶は、接遇の心をあらわす基本的なものと考えます。 面会に来られるご家族の不安を少しでも和らげ、安心して来院していただくために、今後も研修などを重ねて接遇の向上に努めて参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>
<p>お世話になります。 昨年7月に手術なしの緊急入院をしました。その折は大変助かりました。ありがとうございました。 今回、他の人が入院(緊急)でした折、諸々の説明(テレビの扱い方等)すっかり忘れられて困ったと聞きました。 できればそういう事がない様にしてあげて下さい。年齢が高くなると不安が多く、聞くのとはばかれるとよく聞きます。 これからも皆さんが健やかで仕事されますように。</p>	<p>緊急入院で、大変不安な思いをされている所に、十分な配慮ができず、申し訳ございませんでした。 入院時オリエンテーションにおいては、患者さまが入院生活を送る上で困ることがないように、気をつけてまいります。 また、いつでも気軽に声をかけていただけるような雰囲気づくりに努めて参ります。 貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>