11月

お褒めのお言葉、ありがとうございます。

◎１人１人が患者さんと向合取組んでいられる姿が良かったと思います。

◎母親が順調に回復して元気に退院できました。ありがとうございました。

◎いつも丁寧に指導されていましたし、皆さん明るく必ず挨拶してもらいました。感謝しております。

◎連絡をこまめにいただきました。皆様によくしていただきありがとうございました。

◎親切で丁寧な説明を受け、リハビリもしっかりとして頂けてとても良かったと思いました。

◎自分の病気だけでなく心もリハビリして頂き、ありがとうございました。

◎主治医の先生が親身になってくれました。

◎自宅近くにあり丁寧な対応をしていただきましたので、今後も診てもらいたいたいと思いました。

◎不安な気持ちで入院しましたが、みなさまのおかげで安心して治療を受けることができました。

◎看護師やリハビリの方がみなさんとてもフレンドリーで親身になってお世話をしてくださり、とても心強かったです。食事も前回の入院時よりグレードアップした印象で、おいしくいただきました。清掃の方も心地よい環境づくりのため働いておられ、細かいところまで行き届いているなと感じました。

11月

以下、貴重なご意見ありがとうございます。

至らなかった点や満足して頂けなかったところなどのご意見です。

●患者は弱者ですから、分かりやすく説明して欲しかったです。（念には念を）。人により優しい方や、又少し…と思う部分もありました

【回答】

ご説明の際に患者様にご理解頂けているか、確認しながら1つ1つ丁寧な説明を行うように

指導していきます。全スタッフが統一した対応が出来るように指導を行い、接遇を徹底していきます。

●望んだ薬（パキシル）を頂くまでに4日要した。（週末も重なったので。）治療は良かった。

既往症（精神）に対しての不満は残った。くどいようだが向精神薬を使わない理由の説明がなく

リハビリ中も運動よりも向精神薬の離脱症状が苦しかった

【回答】

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は主治医の不在の有無に関わらず、

早急に対応させて頂きます。また、内服変更がある場合は、主治医より患者様・ご家族様へ入院時に説明させて頂いていますが、ご理解頂けたかの確認を徹底させて頂きます。

●最初の看護師がやばかった。1年ぶりに診察して、先採血なのにずっと待たされ、その後採血。ただ採血した人はまともで外来基本票の間違いも医者に確認し直した。

【回答】

該当看護師と振り返りを行い、指導させて頂きました。

患者様への説明やご対応などについて、再教育及び現場管理を強化して参ります。