

# 医療サービス 業務改善委員会だより

2003年4月から患者さんやご家族からの生のご意見をお聞きする「患者様の声」を設け、接遇マナーの向上に活かしています。最近寄せられた「患者様の声」のなかから、特に気をつけていきたい“声”を取り上げお答えします。今後も定期的に医療サービス業務改善委員会だよりを掲載しますのでご覧ください。

## 患者様の声より

来院目的；付き添い  
入院病棟；5B病棟  
対象；看護師・補助者・リハビリ  
《ご意見》



母が入院中とても良くして下さい感謝しております。認知症で便のそそをし、シーツを汚してしまった時も嫌な顔ひとつせず「気持ち悪かったよね」とやさしく声をかけてくださり、すみやかに処理をしてくださり本当にありがたく感謝しております。また「痛い！」と騒ぐ母に対しても「ごめんね、痛いよね」とやさしく接して下さり、またみなさん良く声をかけてくださり、とても温かい気持ちになりました。ありがとうございました。

(委員会からの回答)

ありがとうございます。これからも、患者・家族に寄り添った看護を心がけていきたいと思っております。