

入院患者さんからのご意見

令和2年度入院アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では下記のとおり取り組んでまいります。

今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。

(なお、今回掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で一部を抜粋したものです)

項目	番号	患者さんからの声	回 答
職員に対して	1	点滴の時間を伝えられなかった(22時半)。点滴終了の2時半前に最後と伝えられた。しかも点滴の針は左ひじ関節で体の動きが取れず点滴終了後も背中全体に苦痛が残って歩行が困難になり、湿布薬を希望したが無理とのこと。ちょっとの配慮が欲しい。点滴終了後しばらく動くことが困難でした。	看護師の配慮が不足で大変な苦痛を与えてしまい申し訳ございませんでした。患者さんの立場に立った看護を提供し、安心安楽な入院生活が送られるよう努めてまいります。
	2	手術の前日に聞いていた順番や時間が当日と変わっていたので、確定したら早めに知りたかった。家族も待ち時間が長かったようなので。	手術当日に時間や順番が変更になることはありますので早めに連絡をするように努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました
	3	挨拶、気遣い、態度・表情、言葉遣い、身だしなみ、スローガンは立派だが実態は・・・？報告・連絡等についても高圧的な態度、表情を感じるが多々あった。ナースステーションにスタッフが無人のことが多く、呼び出した際の不快感があらわで怖かった。要件の結果報告が不明瞭で、長く待たされたうえ、再度尋ねると当事者は他の業務をしていた。	ご意見を真摯に受け止め接遇対応していきたいと思えます。休日、夜間17時以降のご家族の対応に関しましては、ナースステーション内が無人の時は、守衛室に声をかけていただくようお願いを掲示いたしております。
	4	先生は先生らしく堂々と挨拶をして患者に寄り添って話をしてほしい。誰が先生か看護師が分からなかった。看護師は大体はよかったが、話し方がいまいちな人もいた。もっとゆっくり聞きたいことがいっぱいあったが、聞けなかった。職員同士が敬遠している気がした、もっと仲良くしてはどうか。	ご意見ありがとうございました。看護師の言葉遣いや対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。私達は患者さんが安心して療養して頂ける様に日々努力しておりますが配慮が足りませんでした。ご指摘いただいた内容を共有し思いやりと優しさで患者さんが安心して療養して頂ける様に責任ある看護を行う事に努めてまいります。
施設・設備	5	消毒用のアルコールが無かったことが気になりました。	石鹸での手洗いが推奨されています。消毒用アルコールは、アレルギー等もあるので必要な箇所に配置していますことをご理解ください。
	6	入口左側ベッドで一晩中機械の音で眠ることができなかった。	入院というだけでもストレスを感じているのに、人間の欲求の一つである睡眠を妨げてしまい大変申し訳ありませんでした。入院中はさまざまな治療をしている患者さんがおります。音（騒音）に関してスタッフが敏感になり、患者さんが安心して入院生活が遅れるように対応していきたいと思えます。
給食	7	食事のご飯があまりおいしくなかった。	この時期のご飯(お米)が美味しくないというご意見が以前もあり、去年からこの時期に炊き方を変更しておりました。今後は、患者さんからのご意見を頂く前に迅速に対応し、美味しいご飯を提供出来るよう努力して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
	8	量が足りなかった。	この度は、満足していただける食事量が提供できず申し訳ありませんでした。病気や疾患により食事の制限が必要な患者様もいらっしゃいますが、多くの患者様が量や味等満足していただけるよう献立を改善してまいります。また、患者様のご意見を多く取り入れられるよう嗜好調査や病棟訪問などを行い対応してまいりたいと思えます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
上記複数該当・その他	9	同部屋の人のいびきがうるさく、夜眠れなかった。午後の先生の回診が不規則なため、事前に時間が分かると良い。	部屋の配慮が足りず、睡眠を妨げゆくりと療養生活を送ることができなかったことをお詫びいたします。また、回診の時間については、外来や検査等の都合もあり厳密な時間を伝えることが難しい現状であることをご理解頂きたいと思えます。
	10	病衣の交換が週2、3回と病院案内に書かれているが、週1回しかなかった。携帯を病室内で使用する人(特に年配の方)がいるので、ベッドサイドに明記する、看護師さんから話すなどしてほしい。(同室では注意しにくいので)	当病棟では病衣の交換は(月曜、木曜、手術の際)の交換となっていました。大変ご迷惑をおかけしました。携帯電話の利用につきましては入院時に説明しておりましたが、見かけた折はそのつど説明をしていきたいと思えます。貴重なご意見をありがとうございました。
	11	時間外の面会時の玄関での対応が統一されていない。普段はスルーだったのに、ある時患者さんの生年月日を問われたり、検温されたり、対応がちぐはぐとの家族の話。些細なことかもしれませんが、病院の信頼とはそんなことひとつでなくなったりすると思えます。	感染対策の観点から、10月中旬より正面玄関での検温及び夜間の施錠を開始しております。時間外の来院者には検温や手指消毒、面会可能な患者さんへのお見舞いかどうかを確認させていただいております。ご不便をおかけしますが、今後ともご理解ご協力をお願いいたします。
	12	お世話になりました。前回の入院の時も感じたのですが、年配の方のお話好きな人は困りました。自分は痛くて大変なのに、20分以上も話しかけられました。手術後の会話には「勘弁して！」と思いました。	同室者の方への配慮が足りず申し訳ございませんでした。個室利用も可能ですのでその都度声を掛けていただくようお願いいたします。

感謝のご意見

1	先生も看護師さんにも大変お世話になりました。入院するとなって不安でしたが、先生たちのおかげで不安なく過ごすことができました。またお世話になりますので、よろしくお願ひします。
2	入院して私たちの地域に大切な病院であることを認識しました。院長先生はじめ先生たちのご対応に感謝します。スタッフの皆さんも工夫されています。
3	突然の入院、手術で戸惑っていた時、医師・看護師・その他の皆さんから優しく声掛け、処置対応していただき、とても救われました。色々な病院に入院したことがありますが、我が市の「市民病院」が一番だったと思ひます。お世話になりありがとうございました。
4	コロナ渦の中、これからこちらもどうなるかわからない状況ですが、看護師の皆さん、医師の方々、十二分にお身体に気を付けてください。痛みで眠れなかったり、体調がすぐれない時など、細かい気遣いありがとうございました。涙がでました。皆さんこれからも頑張ってください。