

# 入院患者さんからのご意見

令和3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	今回は大変お世話になりました。入院の機会はなかなかないので、入院についての説明は不足していたと思います。大勢の入院患者の対応をして大変だとは思いますが、入院する本人は知らないことが多い中の入院なので、医師・看護職員の方と意思疎通を図ってほしいです。	医師、看護師間で情報共有し、患者様が納得できるような説明に努めてまいります。
	2	一部看護師に一方的にまくしたてて入院者を説き伏せる傾向。さらにささいな質問に対してもすぐ眉間に表す。入院中大変お世話になりました。ありがとうございます。	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。同じような苦情がないよう、接遇マナーの再教育を徹底して参ります。
	3	看護師が毎日変わって、伝えた事が他の人に伝わってなくて困った。	3交替勤務体制のため毎日同じ看護師が受け持つことは不可能ですが、申し送り共有しております。しかし、今回は伝達が途絶えてしまっており、大変申し訳ございませんでした。申し送りが途絶えない方法を検討し、不安・不快な思いをさせないよう努力致します。
	4	アンケートの③を問う意味が分からない。師長さんであろうと若い看護師さんであろうと患者から見れば同じ一人の看護師さんであって、チームでよくしてもらったので、患者が役職を知る必要はないのではないかと。逆に言うと、役職を感じさせないように、管理職のかたもよい看護をしてくださったということだと思う。	アンケートの設問については秋田県厚生連で統一の内容となっております。ご指摘の設問については他院でも同様なご意見があり、今後どのようにするか検討しているところです。貴重なご意見ありがとうございました。
施設・設備	5	Wi-Fiがほしい。	以前よりそういった要望をいただいておりますが、Wi-Fi環境を整備できていないのが現状です。多額の費用も要するため引き続き検討してまいります。 ※R4.4.18～全館利用可能となりました。
	6	自販機温かいのを増やしてほしい。お茶とか紅茶とか。	自動販売機の種類については、病棟からの意見として病院へ申し出をしております。
給食	7	おかずのレパートリーがほしかった。	現在当院の献立は基本30～31日サイクルです。その中で、いくつか同じメニューがありましたので改善致します。ご希望に添える食事を提供できず誠に申し訳ありませんでした。また、食種によっては限られた食材を使用する制限食となりますので、その点につきましてはご理解いただけると幸いです。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
	8	忙しいからかもしれませんが、病院食の盛り付けがドカッと山盛りで食欲をそがれるときも・・・体のためと思って頑張って食べましたが(煮物)お浸しが全く味がなく、醤油のかけ忘れか？	この度はご満足頂ける食事を提供出来ず誠に申し訳ありませんでした。同様のご意見なども頂いておりますので、盛り付けや味付けに気を配りながら食欲のわく食事提供に努めてまいります。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	全てにおいて満足でした。アンケートのマークシートを上手に色塗りできませんでした。(はみ出してしまふ。)出来れば○でチェックがよい。(高齢者には)	アンケートの回答ありがとうございます。塗りつぶしが困難であれば○チェックでも構いませんので、ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。
	10	入院中の日程計画等を教えてほしい。その日その日に教えられるので気持ちがついていかない。8年前ぐらいに入院した時は日程計画があったような気がします。	計画的に日程が決まっているものは事前に説明できますが、決まっていないものはその都度の説明となります。患者様が不安なく過ごせる様、日々の説明を徹底していきたいと思っております。
	11	年を取って耳が悪くなったせいか標準語だと聞きづらい時がある。土地の言葉でゆっくり話してもらった方がよい。	標準語で会話するように指導していましたが、患者様に合った言葉使いが必要であることに気づかされました。貴重なご意見をありがとうございます。
	12	外来から病棟に来るまでの時間を早くしてほしいと思います。	外来との連携を密にして時間短縮に努めてまいります。

## 感謝のご意見

1	病棟内の看護師さんお世話になりました、ありがとうございます。先生方にこまめな回診していただき、とても心強かったです。ありがとうございました。
2	お医者さんや看護師さんたちが親切で、治療や処置等の説明も、わかりやすくしてくださいました。細やかな対応ありがたかったです。安心して任せることができました。本当にお世話になりました。ありがとうございました。
3	入院病棟が産婦人科専用ではなかったので、赤ちゃんの夜泣き等で他の入院患者さんにご迷惑をかけている気がして、夜間はずっとハラハラしていました。そのため産後うつのような状態に陥りかけたのですが、助産師さん方の暖かな対応、言葉がけによって気分が落ち過ぎずに済みました。
4	馴れ合いにならず、言葉遣いも丁寧で安心できるものでした。痛みが強く、すぐ対応してほしい時もしっかり要望を聞いて早急に対応していただき助かりました。羞恥心にも配慮していただき、不満なく手術・入院生活を過ごすことができました。多くの方に感謝しています。