

入院患者さんからのご意見

令和5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	中には良い人達もたくさんいますが、中には先生とずっと自分の病気に対して聞きたいこともいっぱいありますが、20日間のうちに2度来てくれた先生は、退院の事を一言言って終わりです。とても不安で残念です。外科の先生たちが羨ましいです。 相澤先生は受け持ちではないが、よくしてくれました。ありがとうございます。	対応が至らず大変申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた点も含め、接遇について、1人ひとりの意識の徹底を図ってまいります。
	2	何時でも何処でも誰にでも優しく思いやりの心(気持ち)をスローガンに、常に患者目線での看護を強くお願いします。患者はお声掛けと理解者が何よりもの特効薬でしょうか、健常者の方も立場に立って一度は考えてみてくださればうれしいですね。(難しいけど大事なこと) アンケートで終わらず結果を示してほしいです。アンケートの意義は何でしょうか？	目標に掲げるだけでなく実践できてこそ評価される事ですのでご期待に沿えるよう心して頑張っております。患者さんお一人お一人が感じられることは様々なことから、みなさんからいただく貴重なご意見が、我々職員の「気づき」に結びつくことで改善に向けた取り組みができるものと考えております。
	3	患者の話をきちんと聞いてほしい。	患者さんのお話に傾聴するよう指導してまいります。
施設・ 設備	4	若い男性の看護師が多くて驚きました。頑張ってください。 空調が寒かった。	当院の空調は全館自動制御での設備になっております。室温に問題がありましたら、職員までお声掛けください。
	5	経営は大変だと思うが、患者のいない部屋に点灯があったり、雲 1 つ無い晴天なのに朝から夜まで点灯していたり管理者はもう少し気配りしたら？	快適な療養環境の整備とともに節電に心掛けてまいります。
	6	窓側の部屋が寒い。 ベッドに座ると足が冷える。 窓側のパネルヒーターを使わないの？	全病棟でパネルヒーターは常についている状態となっております。それでも冷える場合は病棟の看護師までお申し付けください。 ご迷惑をおかけしますが、ご協力の程よろしく願いいたします。
給食	7	糖尿病食であったがG i 値が高いといわれる人参がほぼ毎日のように使われていたのに違和感を覚えた。	ご意見の通り、人参は高GIに分類されます。しかし、ホットケーキと同じGIである人参を摂取するためには人参約5本分になります。高GIの食材であっても摂取する量により糖質の摂取量は変わってきます。このことから人参のメニューが多いという点では今後改善が必要かと思いますが、GIの観点から申しますと全く問題ありませんので、ご安心ください。ご説明が足りず結果として不安を持ちながらの食事摂取となり、心よりお詫び申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。
	8	ご飯が固い。お椀にご飯粒がくっついてイライラする。	この度はご満足いただける食事を提供出来ず、誠に申し訳ございませんでした。炊飯や盛り付けについて一層留意してまいります。またご飯の固さについて個別対応もしております。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	当初東病棟でしたが西病棟へ移りました。全く職員の動向が異なり、廊下での私話が筒抜けで、歩く音も耳障りでした。(東病棟では) 同室の方がテレビ音をイヤホンを付けずに観ていて、安らぐことができなかったです。 個々のモラルの低さを感じ、患者に伝えてほしいと思います。室内の掃除が少し雑に思えます。(ベット下も掃いてほしい。)	私語等に気を付ける等の再教育を行いたいと思います。入院時患者様にはイヤホンをお願いしていますが、使用しない方がいましたらお声がけをさせていただきたいと思います。
	10	退院時間に合わせて家族、介護サービス事業所等は動いています。迎えの時間があっても毎回30～40分待たされるのはなぜでしょうか？準備もできていない、同じ説明を何度もする、忙しいのは分かりますが連携ができていない状況を改善してください。	ご迷惑をお掛けして申し訳ありませんでした。スタッフ間での情報共有と事前準備を確実にに行い、他部署との連携も密に取り、時間厳守を徹底してまいります。
	11	先進の医療を受けられてとても助かりました。 建物の構造上、近くの部屋の話し声が反射して結構気になります。 患者さんの中でも自室で大きな声で携帯電話を使う人がおり、ルールが徹底していないようで残念。	携帯電話に関しては入院案内にもあるように使用場所が限らせていただいております。病室内での携帯使用を見かけた時お声をかけさせていただきます。申し訳ありませんでした。
	12	担当がコロコロ変わるのに慣れるまで戸惑う。 システムとして実施しているのであれば(たぶんそうだろうが)最初にそのように説明しておいた方が何かいいと思う。 それとも当番制はあっても、担当制は無いのか？	固定受け持ち制ではございますが、勤務の都合上、日々の担当が変更になる場合がございます。ご不便をおかけしないよう、充分な説明と対応に努めてまいります。

感謝のご意見	
1	短い期間ではありましたが、先生方をはじめ、看護職員の方々には大変お世話になりました。ありがとうございました。
2	ベッド上ライフスタイルでの対応に納得、満足できる心遣いを頂きとてもうれしかったです。今後も何時でもどこでも誰にでも安心のできる看護を望み期待しています。(何よりもの特効薬です)そのためにもスタッフの皆さんの健康を第一にお元気で過ごしてください！(身体が資本です。特に自律神経が一番大事ですよ！)辻野先生をはじめスタッフの方々の厚い看護に心からお礼申し上げます。本当にありがとうございました。笑顔で感謝の結び言葉の一言です。 口うるさい会計をうけてもらい楽しかったです。長い病気との付き合いです。今後もよろしくお願いします。
3	「病気」「手術」「入院」と不安だらけでしたが、内視鏡スタッフの優しい声掛け、気遣い、先生のわかりやすく丁寧な声掛けに救われました。入院の説明、迎えに来てくれた4西病棟のナースのおかげで、夜間から朝まで安心してリラックスして過ごせました。表面上だけでなく、身についたケア(対応)でした。
4	七夕飾りがきれいで嬉しい気持ちになりました。 食事のご飯、味噌汁が熱々の時が多くおいしかったです。 先生方、看護師の皆様たちがきびきびとお仕事されていること、良いことと思いました。