

入院患者さんからのご意見

令和6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	手術当日の看護師が6人と1人で対応するのは大変に感じた。	ご意見ありがとうございます。勤務している看護師皆で、状態観察させて頂いております。ご心配かけて申し訳ありません。
	2	個人的に患者に接する時は、声を少し落としてほしい。	ご指摘ありがとうございます。患者個々に合わせた対応をしておりますが、気になった場合は遠慮なくお話し下さい。不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。
	3	患者の不安があるのでよく理解できないこともあります。携わるスタッフがその都度話してくれたら嬉しいです。 お世話になりました。	ご指摘ありがとうございました。今後も分かりやすい説明を心がけ、不安や疑問の解消に努めてまいります。
	4	説明が食い違っていたり、何回も同じ事を聞かれ、同じ事を答えた。	スタッフ間の連携が不十分でした。説明の重複や食い違いがないよう対応を見直し、情報共有の徹底に努めたいと思います。ご意見ありがとうございます。
施設・設備	5	「15 院内の空調温度は快適でしたか」回答→少し寒かったです。	院内の温度について、この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。 当院では、「一括制御型空調システム」を採用しており、毎年初夏と晩秋に、外気温や長期気象予報等を勘案して空調切替作業を実施し、「全館冷房」または「全館暖房」に切替しております。 温度調節についてのご意見をいただく場合が多々ございますが、空調システム上、各病室やブロック毎にご希望に沿った調整ができれば状況です。患者さんには、大変ご難儀をおかけしますが、着衣等によるご調整をお願いしたく、また、それでもお困りの場合は、お近くの病院スタッフへご遠慮なくお声がけくださるよう、ご理解とご協力を宜しくお願いいたします。
給食	6	食事は仕方ないと思いますが…子供には食べにくい様子でした。 ふりかけが毎回欲しいと話していました。	この度は、お子様にとって食べにくい食事となり申し訳ありませんでした。 幼児～学童に好まれる嗜好や入院の症状などを再確認し、満足していただける食事が提供出来るよう努力してまいります。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	7	特別室（個室）は、部屋の中でもWifiが使えるようにしてほしい。看護師の対応に感謝しています。 リハビリのスタッフが多く、きめ細やかな指導をもらえた。経営上は厳しいかもしれないが、サービス向上の視点から、患者にとってはありがたかった。	Wi-Fiは全館使用可能となっておりますので、使用できない場合はスタッフまでお申し出ください。
	8	夕食におみそ汁を追加してほしいかったです。 職員の方たちが親切で感じもよく助かりありがとうございました。	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。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ますと幸いです。また味につきましては喫食調査を継続して行い、検討、対応して参ります。この度は貴重なご意見ありがとうございました。
	9	お部屋の掃除する人はあまり良くやっていないのでもう少しきれいにしてほしいです。 看護師さんは、何を聞いてもていねいしてくれました。 本当にありがとうございました。	この度は不快な思いをさせてしまい、まことに申し訳ございませんでした。掃除対応につきましては、ご指摘いただきました内容を清掃職員に周知するだけでなく、今後の改善へ向けた研修会の実施等により、患者さんが療養しやすい環境を目指したサービスの提供に努めてまいります。
	10	使用しないベットなど奥の方に置かれてましたが病室から出て気分転換したいと思って、それらが目について休むことができなかったのが残念です。 病室の位置的にやむを得ないと思いますが臭いが気になりました。（廊下に出た時）	小児科入院に、より早く対応するためのベッドでしたが、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。予備物品の収納場所を見直すとともに、排泄物の処理、物品の洗浄等を十分に行い臭い対策に努めさせていただきます。貴重なご意見、ありがとうございます。

感謝のご意見	
1	この病院の人たちは、みんな患者に寄り添う仕事をしている。単に仕事を作業にしていけないことを、入院して感じた。素晴らしい職場環境を作っていて、私自身、大変勉強になりました。 一週間の入院皆様にお世話になりました。
2	看護の仕方が上手で、丁寧です。扱い方もやさしくていいので、涙が出るくらい親身になってくれる様になっています。ありがとうございました。
3	先生方をはじめ、それぞれの担当の仕事の大変さを通感しています。 いろんな方のお世話をいただき退院する事ができました。本当にありがとうございました。
4	とても優しく、ていねいに対応していただきました。 息子が一番、安心できる環境を作って下さいました。 子供らしい会話へつきあって下さったり、、、本当にありがとうございました。
5	「23 院内のルールが患者さんに周知され、ルールが守られており、快適に過ごすことができましたか」 回答→とても満足でした。 3日間でしたけれどもとても満足にすごすことが出来ました。とても快適にすごしました。又、利用したいと思います。