

平成30年度利用者満足度アンケート

～患者さんからの声～

項目	患者さんからの声	回答
患者 対応	ほとんどの職員の方は丁寧で親切で優しいです。でもとても忙しいそうですね。人手不足なんですか？私の同室の人達もよく言っていたのは「看護師さん忙しいだろうから迷惑かけられないと思って…」どんな事でも声をかけて下さいと笑顔で言ってくれますが、どこかに忙しいオーラが出ていて、お願いにくいことが多々ありました。特に身動きできなかった5Aに入院していた時、職員の方々はみるからに人手不足で感じました。でもとても安心して私の髪を洗ってくれた看護師さんにはとても感謝しています。あの方の笑顔と優しさは忘れられません。全体的には満足です。ごちゃごちゃ書いてすみません。でもほんの少しなのでそこを改善してもらえたら本当に素晴らしい病院だと思つたので書かせてもらいました。	私達の行動が患者さんの遠慮につながってしまい申し訳なく思います。気持ちに余裕を持って対応して参ります。忙しいオーラが出ていて、お願いにくい状況にあったことをお詫び申し上げます。患者さんが看護師に何でも話せる雰囲気づくりができるよう接遇教育に努めてまいります。また、人員不足にならないよう看護師のスケジュール調整を継続いたします。
	体温計を探そうとして引き出しを勝手に(許可を取らずに)開けた看護師がいたので注意した。患者を不愉快にさせない教育が必要だと思います。	ご指摘ありがとうございます。環境整備の一環で床頭台の引き出しに体温計を収納する決まりを作っていたための行動だったと思います。この度の事を受け改善策について、検討したいと思っております。ご迷惑をおかけいたしました。
	状況によってビビリした空気が伝わってきたり、ナースコール対応が遅かったりします。	ご迷惑をおかけいたしました。病気の特殊性により危険行動のある患者さんや、難聴の患者さんに対し声が大きくなったり、強い口調になり雰囲気が悪くなるのかもしれない。ナースコールが同時に起こることがあり、その場合は対応が遅くなることもあったかもしれません。早く対応できるように努力いたします。
	病室で排泄する時、カーテンの開け閉めや言動にデリカシーがなくとも嫌な思いをしました。	ご不快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。プライバシーに配慮しつつ温かい態度で接し、患者さんが快適に入院生活を送られますように努力してまいります。
	小児科のナースコールがなかなか出てくれなくて子供が苦しうにしていた時に押した時は不安でした。検温に来て下さった方々は子供にも優しくして印象が良かったです。	不安な思いをさせ、申し訳ありませんでした。ナースコールにすぐ対応することを徹底いたします。お褒めのご意見も頂きありがとうございます。
	昭和の山組どこにいたのでしょうか。全体的にすべて変わりました。どうしてこのように良くなったのかわかりません。でも安心して入院生活を送れました。先生、看護師さん、やさしく丁寧で言うことありません。感謝のみでございます。ありがとうございます。	大変ありがたいご意見ありがとうございます。当院では患者さんへの対応を良くしようと全職員が接遇研修を受けて日々頑張っております。今回のご意見で益々全職員の意識も高まると思います。今後もお気づきの点がありましたらご意見をお願い致します。
	会計の女性は毎回嫌そうな顔をしている。全然笑顔がなく、逆に睨む感じで見られました。	不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。いただきましたご意見を真摯に受け止め、患者さんには笑顔と思いやりを持ち十分満足できるように今一度患者さんの立場に立った接遇の向上に努めてまいります。
	言葉使いと態度が良い外来と悪い外来がはっきりしている。特に混雑している時が悪いと思う。	各科診療科他職種と共に接遇対応についてさらに強化して教育してまいります。
	私語が目立つときがある。	不快な思いをさせ大変申し訳ございません。業務中は、私語をせずしっかりと態度で対応できるように指導してまいります。
	お年寄りが多いので説明をわかりやすく優しく対応してあげたら、まわりのかたも安心すると思います。	今以上にその方に応じた心のこもった丁寧な対応をしていきたいと思っております。
待ち 時間	診療科によっては対応が悪い場合もあります。看護師に話しかけても無視などもあります。改善してください。	各科診療科他職種と共に接遇対応についてさらに強化して教育してまいります。
	病棟によって対応に差があると感じた	接遇について職員一丸となり、取り組んでいるところでしたが不十分であったことを残念に思います。今後職場での対応に差が生じないよう教育体制を見直したいと考えます。
	入院前の検査の時、対応した人が怖かったので、優しい対応をお願いします。レントゲン撮影時、ワンピースにストッキングで行ったのですが、検査着は上衣のみ。ズボンもしくはワンピースの病衣をお願いするも「写らないからいらない」と断られました。ありえない。もっと患者の立場に立ってほしい。	大変不快な思いをおかけしまして誠に申し訳ございません。今回の患者さんの声について部署全員で話し合い、いつでも全員が患者さんの立場に立った接遇対応を行う事を確認しました。また、検査時は患者さんに解りやすい説明を行い、状況に合わせた病衣などを常備するように改善に努めました。
	予約時間枠を1時間としないで、もう少し細かく設定してほしい。診察前の待ち時間を短縮させてもらいたい。	医師と話し合い検討していきます。
	時々採尿検査の時すぐ待たされる時があります。おしっこを出すタイミングが難しい時があります。	待ち時間長くご迷惑お掛けして申し訳ありません。尿我慢できない場合、窓口にお申し出されれば、手書き採尿カップを渡し早急に対応致しますのでよろしくお願致します。
	循環器外来の事務処理の悪さ、遅さは以前から、能力が少ないなら2人配置を望む。それに比べ看護師は多くいて、楽しそうに話している。おかしくないですか？配置人数を間違えているのでは？	ご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。現在、外来窓口の業務改善となる体制に取り組んでおります。患者さんにご負担をおかけしないよう努めて参ります。
	入院している人にも毎日でなくてもよいので部屋にお出でて、詳しいことを説明してもらいたい。	今後は医師と話し合い、丁寧な説明をするように検討して参ります。
	いつも混雑している科の座席を増やしてほしい。呼び出しの放送が二か所同タイミングで話す時があり、聞き取れないときがあります。	ご迷惑をおかけして大変申し訳ございませんでした。患者さんの混み具合を考慮しながら椅子の配慮をしています。なるべく呼び出しが被らないように配慮して参ります。
	診察初めのあいさつはマスクを外した方がいいのではないのでしょうか。	ご指摘ありがとうございます。感染、感冒など体調不良以外は、マスクを外して笑顔であいさつを頑張っております。
	受付番号で呼ばれるシステムにできませんか？	関連部署と検討させていただきます。
当院 への 要望	入院して二日後に家族が亡くなりました。亡くなる前夜お見舞いに行きましたが看護師の方に規則なので部屋では付き添えないと言われ帰りましたが、その後にお見舞いに行った親戚のより「暴れている様子が足りぬため手足を縛られている。付き添ったほうがよい」と言われましたが結局認められず次の日に亡くなりました。夜間中どんなにつらかったかと思うと後悔の念しかありません。人手が足りず十分な看護ができないのだから付き添いを許可したらと思いました。	何か付き添うことができない事情があったことを察します。しかしご家族の方にその事情をきちんと理解していただくよう説明できなかったことを残念に思います。私達は患者さんだけでなく、ご家族の方にも寄り添っていただける看護を目指しております。今後このようなことがないよう教育体制を整えてまいります。
	今日は寒い。適切な温度管理をお願いします。風邪ひきます。	職員による院内ラウンドを行い適切な温度管理ができるよう対応して参ります。
	年寄りにてはエアコンが強い時がある。仕方ないだろうけど、空調管理を希望します。	職員による院内ラウンドを行い適切な温度管理ができるよう対応して参ります。
	駐車場が狭い。	ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。周囲の環境もあり、現状では駐車場の整備について困難であることをご理解いただけますようお願い申し上げます。
	外来トイレの荷物を下げるフックがもう一つあれば良いと思う。またハンドソープが出ないときがあるので補充に気を配ってほしい。	ご意見ありがとうございます。トイレの荷物掛けフックについては今後対応致します。ハンドソープについてはなくなる前に補充するよう努めて参ります。
	入院中二度ほど非常ベルが鳴った時がありました。その時の対応が遅かったのもっと素早い対応をお願いします。	ご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ありません。非常ベルが鳴った際の対応を迅速に行えるよう担当員に教育して参ります。
	日赤はとも対応が良く良かったのですが、能代厚生医療センターはちょっと残念な気がします。入院中のご飯がまずい。もっとおいしいものを出してほしい。	アンケートにご協力いただきありがとうございます。入院中の食事に関してご満足いただけなかったようでも申し訳ありません。今後も美味しい食事の提供に努めてまいります。
	食事に髪の毛が入っていたことがあり、栄養士さんが謝罪に来てくれましたが、何かものを渡せば良いだろうみたいにしてゼリーを渡されましたが、私が話したいことを聞いてくれなかったことが不満です。	アンケートにご協力いただきありがとうございます。食事に髪の毛が入ったことで不快な思いをさせていただきました。その後の栄養士の対応にも配慮が足りず申し訳ありませんでした。今後は患者さんに寄り添った対応を心がけるようにいたします。
	ご飯がおいしくない。子供の食べられるメインがあまりなかった。うどん食にして毎日食べましたが、出汁が良い時とそうでない時があった。食事が少ない子供にはもうちょっと食べやすい食事でおいしくないと駄目だと思います。	アンケートにご協力いただきありがとうございます。幼小児食についてご満足いただけなかったようでも申し訳ありません。子供が好むもの、見た目、味付け等今後も検討し喜ばれる食事づくりを努力してまいります。
	同じ肉、魚を加えるのではなくもう少し種類を変えてほしいです。チンゲン菜、ブロッコリー飽きました。みなさん言ってますが言えないじゃないかしら。	アンケートにご協力いただきありがとうございます。野菜については天候不順のため準備できない食材があり、地元産の野菜が続いてしまいました。申し訳ありません。魚や肉料理については今後も検討し美味しい食事の提供に努めます。
外来待合室の椅子がもっと増えれば良いと思います。	ご不便をおかけしてしまい大変申し訳ありません。来年度、外来部門のイスを一部更新する予定ですので、今回頂いた意見を参考に台数増設について検討させていただきます。	
以前駐車場で車をぶつけられ当て逃げされました。	ご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ありません。病院側での加害者特定は困難であり、原則として病院側で責任を負う事は難しいことをご理解願います。	
玄関前に車が多く混んでいる。	ご迷惑をおかけしてしまい大変申し訳ありません。スムーズな整備を心掛けるよう担当員へ指導し、来院される方が気持ちよく病院へ訪れていただけるよう努めて参ります。	
洗面台の水の出が良いものと悪いものがあるので修理してほしい。	ご指摘いただきありがとうございます。病棟における各洗面台の水の出を統一できるよう検討させていただきます。	
その他	子供の点滴の針跡が気になりました。	お子さんの点滴の針跡が、点滴抜き直後のものなのか、抜き後数日過ぎてからのものなのか不明ですが、気になる時は看護師に声をかけていただければと思います。観察し、対応いたします。
	看護スタッフの数が少ないのか、負担が多いと思う。	今後は、患者さんに遠慮させることがないような対応を心がけてまいります。
	点滴漏れが3回ありました。前回なかったの残念。	不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。点滴が漏れた状況をもっと詳しく知りたいところですが、確実な血管確保と適切な観察(異常の早期発見)を継続したいと思います。
アンケートの職員の対応についての質問の回答に(普通)などの回答がない。4段階ではなく5段階評価にしては？	アンケートにご協力いただきありがとうございます。今回のアンケートは秋田県厚生連9病院で統一したものを使用しております。ご指摘のありました件につきましては、今後対応できるかどうかを確認することにいたします。	

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、当院では上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。