

入院患者さんからのご意見

アンケート内の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。)

ご意見		回答・対応
1	荷物の確認は同性の職員が行う方が良い。下着など見られると恥ずかしい。	ご意見ありがとうございます。配慮に欠けた対応申し訳ありませんでした。患者さんの性別に可能な限り配慮し対応致します。
2	トイレのハンドソープが何日も補充されていなかった。コロナの事もあるので、衛生面で不安を感じた。部屋の掃除もあまり行き届いていなかったので残念でした。	コロナが蔓延し、ご不便をおかけしました。今後はコロナ禍も清掃対応できるよう働きかけていきます。
3	テーブルの脚の部分に牛乳をこぼしたような汚れが点々となっていた。前はテーブルのふちの部分が汚れていた。	汚染を確認した際に清掃をするようにします。ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
4	皆さん、親切で良かったのですが回診などの時間が掴みづらかったです。	回診時間がわかりづらいとのご意見をいただきありがとうございます。ご不便をおかけしたことをお詫び申し上げます。今後は、泌尿器医師の回診時間（平日のみ9時前後）と循環器医師の回診は随時主治医が回診（時間未定）していることを入院時のオリエンテーション時に説明するようスタッフ教育をします。
5	中々、先生と会えず治療の方針についての説明不足で納得出来ないものがあつた。こまめにもう少し説明して欲しかったです。	治療方針についての説明不足があり大変申し訳ありませんでした。病棟では主治医と担当医とで当番を決めて回診をしておりますが、病状説明の時間をとることも可能ですのでお申し出ください。
6	・ご飯が柔らかく嫌だった。味付が濃かったり薄かったりした。 ・ルールを守れない患者さんをよく見かけた。入院時に病棟の説明する時間が必要ではないでしょうか。	・ご飯の硬さの種類は通常のもものと柔らかめのものの2種類です。硬さの感じ方には個人差があり難しい課題と感じております。味付けに関しましては料理の組み合わせにより、1品に集中する場合もありますが、きちんと献立通りの分量で調理することを徹底していきます。ご意見ありがとうございます。
7	①男性看護師の髪型が気になる。（清潔感が望まれる） ②検査や処置についての事前説明が不十分。 ③一部男性看護師の履物に問題あり。（歩く時の音が煩い） ④一部医師の挨拶の仕方に優しさが無く、上から目線の人がいる。	ご意見ありがとうございます。 ①男女問わず不快感を与えない整容を指導します。 ②検査前オリエンテーションの徹底をいたします。 ③歩き方や足音、履き方（かかとを潰していないか）等を指導し、改善いたします。 ④医師とも情報共有をし、接遇を心がけて対応致します。
8	治療法の伝達にミスがあり必要な治療が受けられなかった。質問等にも回答が来ない事が多かった。それ以外に関しては大変良くして下さい感謝致します。	この度はご意見を頂きありがとうございます。スタッフ間で情報共有や確認行動を適切に行い、今後このような事案がないようにスタッフへ周知及び教育を致します。患者様が不安なく安心・安全な入院生活を送ることが出来るように努めてまいります。
9	職員によってルールや言う事が違う時がややありました。自分のルールではなく統一して欲しい。	院内及び病棟ルールを再確認し徹底するよう教育いたします。ご意見ありがとうございました。
10	ICUにいる時、意志はあるのに伝えられない苦しさを理解して欲しい。文字カードはあるのになかなか使えない。管が一杯ついていてカードも見えにくい。体験しないとわからない事をシュミレーションしてみて改善して欲しい。	配慮に欠けた対応で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。誠意ある対応と分かりやすい説明を心がけ、安心で快適な療養生活が送れるようにスタッフへ再教育を行い、接遇の向上に努めて参ります。
11	看護職員間の情報共有が行われていない。同じ間違いを4人の看護師さんから、10分おきに問われた。個人事業主の集団みたいです。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。情報共有の徹底を行い、信頼を失わないようスタッフ教育していきます。
12	個室を利用する患者さんは、自由にTV、携帯をマナーモードなしで使っております。病室の戸を閉めるか注意は出来ないでしょうか。夜中に野球を大きな音を出して見たり携帯では自由に時間関係なく使っていてすごく不快でした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。テレビ視聴につきましては、個室利用の場合はドアを閉め、可能な限りイヤホンの使用をお勧めするなど対応してまいります。また携帯電話に関しましてはマナーモードに設定して頂けるように説明いたします。
13	ポータブルトイレの取替えをすぐにしてもらえず、臭いがこもって苦しかった。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。接遇に関して、今一度スタッフへ指導していきたいと思います。
14	大変お世話になりました。とても丁寧に対応してくださった看護師さんも居らっしゃいましたが、1人ノックせず毎度無言で入ってくる方がいて不快でした。また、嘔吐処理を頼んだ際、汚物を入れる袋やバケツ、消毒など何も持って来ず驚きました。年代によって経験が異なるのは、理解できますがもう少し、付き添いしている家族へのフォローが欲しいです。ありがとうございました。辛い言葉で申し訳ないです。	ご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。汚染物などの取り扱いに関しては、マニュアルに基づきスタッフ間で情報共有し対応していきたいと思います。また、信頼関係が築けるような対応、声掛けを心掛けていきたいと思います。
15	・看護師の患者への言葉かけが気になった。改善されると良い。「うん」「～だよ」「～なの?」「～してね」など。眼差しや雰囲気はとても温かく好感が持てましたが言葉遣いが残念。ベテランも若手も同じように【語尾は敬語】が一番よい。 ・看護師さんの会話のボリュームが少し大きかった。 ・採尿容器をトイレ内置場所が見当たらず、ゴミ入れのフタに乘せていた。	・看護師の言葉遣いによりご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。病棟スタッフに適切な言葉遣いについて指導して参ります。 ・会話のボリュームについても状況に応じて細心の注意を払うよう指導いたします。 ・ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。検尿の容器を入れるトレイを目につく場所に設置いたしました。
16	大変お世話になりましたが、ナースと入院者のコミュニケーションを多くして下さい。お願いした事が少々お待ちくださいで来ない！	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。お待ち下さいと説明した場合、責任を持って対応するよう指導致します。また、お待ち頂く理由もきちんと説明し、ご理解いただけるようなコミュニケーションを図る指導も致します。
17	職員の方には満足してます。患者のマナーの悪さ（大声で話す、テレビの音、ケータイ使用）が気になります。	静かな療養環境を提供できるよう患者さんへの説明の徹底と,そのような状況を把握した時点で速やかに注意喚起し対応していきます。