

入院患者さんからのご意見

令和２年度に実施いたしました『入院アンケート』へのご協力ありがとうございました。
皆さまのご意見を参考に、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に努めてまいります。

ご意見		回答・対応
1	受付から診察までの時間を短くしていただければ有難いです。最新の医療機器等を入れて頂きたい。	ご意見ありがとうございます。待ち時間が少しでも短縮できるよう、各職種が連携して検討してまいります。
2	ベットの使用説明が無かった（初入院者）	当院の説明不足によりご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございません。ベットの使用説明につきましては、今後説明忘れの無いよう対応してまいります。
3	高齢者の多い病院でこのアンケートだと若い人しか記入できないですね。マークシートの塗りつぶしは難しいです。	ご指摘ありがとうございます。アンケート方法についても今後見直しを行ってまいります。
4	相部屋の患者さんのいびきで起こされる時がありました。しょうがないとはいえ、何か対策できればと思います。急な不調時にも即座に対応いただき、ありがとうございました。	患者様が快適に療養できるよう対応させていただきますので、入院中気になる点がございましたらお気軽にスタッフにご相談下さい。
5	栄養士の説明の声が大きい。看護師の配膳の時の「召し上がれ」は不快。同室のマスクをしない人に注意しないのか。（マスクなしで咳やくしゃみをしていた）	ご意見ありがとうございます。今後説明に際しては周囲にも気遣いを行ってまいります。また、職員の言動及び振る舞いに関しても頂いた意見を生かせるよう改善してまいります。
6	トイレの近くの方が水洗の音がうるさかったのではないかと気の毒でした。長期入院の場合には配慮して差し上げたらいいと思います。窓際にあたって快適でしたが、気になってしまいました。	患者様の状態によってはベット移動も行っております。同室の患者様に対するご配慮痛み入ります。
7	毎食事後の下げ方は、早くて食べきれませんでした。年寄りにはむりでした。	この度は配慮が足りず、まことに申し訳ございませんでした。食事の下膳につきましては、事前に食事が済んだか確認するようにしておりますが、今回は意志の疎通が出来ておりませんでした。食事に時間がかかる旨お話し頂ければ個別に対応いたします。また、こちらでも配慮が行き届くよう気をつけてまいります。
8	マスクをしているとあまりわからなかったです。	ご意見ありがとうございます。マスク越しでもしっかりと挨拶が出来るよう接遇の向上に努めてまいります。
9	担当の看護師が誰が担当するかについて明確ではない。年配の看護師のタメ口や心配りの軽さがまだみうけられる。たぶんクビといわれ、この仕事を離れないとわからないと思う。一人一人がやさしさと責任を持って対応が必要ですよ。患者は医療費を支払ってカラダをあずけ治療に来ていることを忘れないで欲しい。	このたびは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。スタッフの教育・指導が不十分であったと深く反省いたしました。個人指導を含めた接遇教育を徹底してまいります。
10	24時間で４本実施予定の点滴が１８時間で終了した。患者にとって負担がかかるのではないか。	不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。治療に関しては医師の指示のもとに行っておりますが、説明が不十分でした。患者様の不安軽減に努めるべく対応してまいります。
11	大分よくなりました。もう少しリハビリをしてもらいたかった。他で頑張ってみます。	ご意見ありがとうございます。転院等につきましては患者様に最適な医療サービスが提供できるよう対応を行っております。不安等ございましたら専門のスタッフがお伺いいたしますので、ご相談ください。

ご意見		回答・対応
12	シャワー後、足マットが欲しかった。	この度はまことに申し訳ございませんでした。足マットは設置してございますが利用方法についての説明が不足しておりました。
13	無料W i - F i が使えるといいなと思います。	ご意見ありがとうございます。設置につきましては今後前向きに検討いたします。
14	部屋の暖房が利かない。看護師の口の利き方が悪い（2～3人）	ご意見ありがとうございます。設備の問題につきましては担当者に伝え可能な限り対応を心掛けます。看護師の対応につきましては、再度接遇教育・指導を徹底してまいります。
15	快適に入院生活を送ることが出来ました。若いドクターはもっと積極的に（口数が少ない）説明して下さればと思いました。その方の個性もおありでしょうが。	ご意見ありがとうございます。皆様が快適に療養できるよう、職員の接遇につきましては今後も向上をめざしてまいります。
16	1 月中 5 階 4 階に入院させていただき大変良く看護してもらい有難う御座いました。ただ、4 階 5 階では 1 日の流れが違いました。これはその階単独の決まりですか。	当院の病棟の役割につきましては、5 階が症状の重い患者様が多く入院しており、4 階はその治療後在宅までの準備が必要な患者様が多く入院しております。他にも疑問に思うことがあればお尋ねください。
17	個々人性格が違い接遇で頭にくることがあったが患者の回復の為激励の言葉が欲しかった。入院中なにかとお世話になりました。ありがとう。今後の発展を望んでいます。	ご意見ありがとうございます。看護師の対応につきましては、再度接遇教育・指導を徹底してまいります。
18	トイレや洗面台の清掃時に声掛けして入室されることはカーテンで見えない分安心できてとても良いと思いました。「〇〇の清掃」と場所の明確もいいとおもいます。業務用エレベーター使用時、看護師や医師は挨拶されていたのに清掃員の方が無言でした。	ご意見ありがとうございます。病院内における全職員が自ら進んで挨拶出来る病院を目指してまいります。
19	テレビ、リモコンの故障を直しておいて欲しい。	ご意見ありがとうございます。テレビやリモコンの故障については、外見上の故障であれば直ぐに判断できますが、使用中でなければ故障していることに気づけない場合がございます。不具合発生時にご報告をいただければ速やかに対応いたしますので、どうかご相談くださいますよう、よろしくお願い致します。