

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 同室の人のTELの着信音や話す声量など苦痛でした。高齢の方や初めて入院される方へ、他人との共有マナーを教えてくださいたいです。	入院時のオリエンテーションの徹底とタイムリーな声掛けにより、マナーを守っていただくよう努めます。
2 面会がなかなか出来なかった。（コロナの影響のため）	面会については院内ルールに従い対応させていただきました。ご協力ありがとうございました。
3 どこもマットレスがへたっています。腰痛はきつかったです。	ご不便をおかけいたしました。順次交換予定となっております。
4 看護師が忙しいのをわかってるから、声をかけるのが申し訳なかった。ただ、良くしてくれたと思う。	いつでも声掛けしやすい雰囲気です。接するよう心がけてまいります。
5 入院時にかかる費用（入院中に支払わないといけない場合）は、入院前か入院初日あたりに教えてもらいたい。今回は靱帯の手術をしました。なので装具代がいくら、松葉杖の貸出しにいくらとか具体的に教えてもらいたかった。	入院費、装具代金については、医事課や装具業者と連携し早期に金額が提示できるよう努めてまいります。
6 浴室、イスに座って体洗うときに頼れる介助バーが無くて怖かった。	ご意見を参考に背付のシャワーベンチを導入いたしました。
7 食事にお茶をお願い致します。	衛生面を考え、現在配茶サービスは行っておりません。個人での準備にご協力お願いいたします。
8 部屋の乾燥がものすごい。暖房を消しても暑すぎる。トイレの手洗い場の水出る所に白いぬるぬるしたあかがついていてとても汚かった。 ナースコールしてもなかなか来ない。遅くなるのであればひと声掛けて欲しい。	空調調整、清掃等その都度お知らせください。対応させていただきます。 ナースコールにつきましては、早めの対応を心掛けてまいります。
9 面談は個室以外は面談室でお願いしたい。	ご指摘ありがとうございます。面談室利用を徹底してまいります。
10 ロッカーに入っている新生児の長肌着？の予備がブカブカで、授乳時かなり苦戦しました。新調してほしいです。	新生児の肌着は新しいものに交換いたしました。ご指摘ありがとうございます。
11 一日いっぱいカーテンの中はやや不満でした。少し窓越しでもいいから外を見たいと思いました。コロナのせいもあると思いますけどね。	4床室で他の患者さんにも協力して頂き、カーテンを開け景色が見られ換気ができるよう配慮してまいります。
12 担当看護師間の引き継ぎに難があり。引継、打合せはもっと密にして頂きたい。	入院中に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。情報の伝達・共有を十分に行い、不安なく療養して頂けるように統一した看護援助の提供に繋げていきたいと思っております。
13 授乳室が暑かった。 病棟や部屋、物品の使用方法等について案内があまり無く、わかりにくかった。いちいち聞かないといけなかった。	授乳室の室温に関しては、赤ちゃんとお母さん両方に配慮し設定しておりますので、お気づきの点がありましたらお知らせください。 説明が足りず申し訳ありませんでした。分かりやすい案内を検討してまいります。
14 先生や看護師さんなどみなさん忙しそうで、なかなか話しかけれない時もありました。病状や退院後のことなど、複数の看護師さんにきかれることがあり、情報共有はどうなのかと思う時もありました。確認の意味だったかもしれません。	病状や退院後の事を何度もお聞きして申し訳ありませんでした。今後は患者さんの情報をスタッフ間で共有し何度もお聞きすることがないように対応してまいります。
15 様々な業種のスタッフが入れかわりに病室に入ってこられるので気になってゆっくりできなかった。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は安静を考え他職種とともに対応してまいります。

ご意見		回答・対応
16	患者のモラル、非常識目立つ。注意するところは、はっきり注意する様に。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。入院時のオリエンテーションを徹底し、快適な入院が送れますように対応してまいります。お気づきの点がございましたら、看護師にお声がけください。
17	治療も順調に進み、ありがたい。しかし、日勤さんのあいさつに来る時間が遅い時があったりして、少し困るが、その事以外は、大丈夫だと思います。	受持ち看護師が緊急対応などで毎日同じ時間帯にご挨拶できない場合がありますのでご理解頂ければ幸いです。お急ぎの件がありましたら受持ちに限らず遠慮せずにご相談ください。
18	心をこめて作って頂いた食事を何度か完食できず申し訳なく思いました。果物の缶詰はとても苦手で、重ね々ねすみません。お世話になりました。	苦手な食材などありましたらご相談ください。栄養科と相談いたします。ご意見ありがとうございました。
19	聞きたい事や相談したい事があったけれど忙しそうで聞けませんでした。悲しかったです…。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。業務が忙しくても患者さんが不安なく入院生活ができますよう会話を大切に対応できるようスタッフ一同、話し合いました。今後細かな配慮ができるよう努力してまいります。
20	朝食と昼食の間隔が短いので女性ですと食べきれないように思います。同様にごはん200gは多すぎて食べきれません。栄養バランス的に難しいのかもしれませんが昼食の量を少なくした方が食べやすい気がします。	ご意見を参考に、よりおいしく、楽しく摂取して頂けるよう、栄養科とも相談してまいります。
21	車イスのタイヤの空気、補充して欲しい。	病棟内全ての車椅子の空気圧の確認と補充を行いました。今後は車椅子の定期点検の回数を増やし対応してまいります。
22	ゲームの音量、けっこう響きます。マナーモードにするか、遊ぶ時間(安静時間以外)にしてほしい。	配慮して頂けるように声かけしていきます。
23	休日、配膳する人手が少なく大変そうだなと分かっていますが、夕食が遅くなってしまい入院中の子供をなだめるのが大変でした。配膳を手前の病室からするのではなく、小児の病室を優先できませんか？	成人の入院患者は特に高齢者が多く、介助をしている患者もいるため成人患者の方から配膳しております。どうかご理解くださいますようお願いいたします。
24	新規の入退院時、患者への説明や付き添いの人の会話が少しうるさかった。全体的には快適に過ごさせていただきました。	患者さんへの説明時の声の高さや、トーンに配慮しながら説明いたします。又、入院時にご家族の方へも注意して頂けるよう、説明いたします。
25	何回か面会に来ましたが、毛布の汚れが気になりました。	患者さんに不快な思いをさせないように、汚染時は掛け布団の交換を適宜実施してまいります。何かお気づきの点がありましたら、いつでも看護師にお声がけください。
26	みなさん丁寧に配慮してくださいましたが、手術日の時間がわからず不安でした。仕事をしている関係で休みをいつとればよいかという点で少し困りました。	手術時間決定の連絡が入り次第、なるべく早くお伝えできるように対応させていただきます。
27	個室を使用させて頂きましたが、ドライヤー完備だともっと便利だなと思います。あと円座クッションもあると助かります。	ドライヤーは故障が相次ぎ個室完備ではなく看護室管理とさせて頂いております。ご不便をおかけしました。産褥イスは個室・大部屋に完備していましたが、円座クッションに関しては、これから検討してまいります。
28	洗面にはすべてコンセントが欲しい。 入浴時間を少し遅くまでできればありがたい。	洗面コーナー全てにコンセントがなく、ご不便をおかけいたしました。 入浴に関しては、17時以降は看護師の人員も少なくなり、入浴中のトラブルや状態変化などに対応できませんので現在の時間の対応となっております。日中に時間調整させていただきますのでご相談ください。
29	冬期間は、朝方病室内は冷えるので、入院の際寒さに弱い人はパジャマ等、持参される事を勧めた方が良いと思います。	ご意見を参考にし心配りができるようにスタッフ一同で努めてまいります。

ご意見		回答・対応
30	香り（香水、柔軟剤、洗剤？）が強い職員の方が気になりました。体調が悪い身としては、例え良い香りであっても、きつく感じ吐き気にもつながりました。	香りで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。スタッフ教育を徹底いたします。貴重なご意見ありがとうございました。
31	部屋がさむかったです。	配慮が足りず申し訳ありませんでした。空調に関してはいつでもお声がけください。
32	「お粥」は少々力（チカラ）がでませんでした。（治療上、止むを得ないでしょうネ…）	療養上の指示のため、必要な食事形態となります。今後も状態に合わせて常食（米飯）等まで食事を移行できるか素早く確認をとっていきます。
33	入院前にCSセット（前開きシャツ）の必要性を言われ、申請していたが、必要な治療後にこちらから「申請していた旨」を伝えて支給となった。金額が発生している事項なので忘れないようにしてもらいたい。（結果、必要なかったように思う）	ご迷惑をおかけいたしました。今後は入院時に契約有無の確認をしっかりと行ったうえで、正しく対応するように徹底してまいります。
34	食堂（ラウンジ）脇のお湯が漏れて止まりません。危ないののでしっかり止まるように直していただけたらと思います。	ご不便をおかけいたしました。アンケートのご意見からすぐに修理をいたしました。今後はご迷惑をかけないよう病棟共通の場所も点検してまいります。
35	付添用のベット、もう少し大き目の方がよいと思います。	ご不便をおかけいたしますが、病院の設備ですのでご理解ください。
36	病室、トイレ、浴室はとてもきれいで清掃は行き届いていました。病室、浴室は結露によるカビがありカビとりができればもっと清潔感が増すと思いました。	病室、浴室の結露やカビに関しては、清掃業者と連携をとり清掃してもらうようにいたします。ご意見ありがとうございました。

※自由記入欄に記入いただいたご意見の中から、一部抜粋して掲載しております。