

平成30年10月1日～10月7日の間、外来・入院の患者さんとご家族281名の方々にご協力頂きました「患者さんアンケート」の回答結果です。寄せられた貴重なご意見について皆で話し合い、より良いサービスの提供に努めて参ります。ご協力ありがとうございました。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

・先生が説明してくれる時早口でよく聞き取れない。
言葉での職員のやさしさが感じられない。
病室前での職員同士の話し声、笑い声がうるさい。
気分が悪い。内容がつつぬげ。

・医師の説明が説明になってない。
入院受入れしたくないなら入院させるな。

・患者さんに声かけが少ないと思います。
看護師さん1名、リハビリの方1名（男）廊下で会ってもよく声をかけて下さいます。ありがたいです。
ちょっとした気配りが嬉しいです。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。
日頃より心をこめた対応をするよう周知しておりましたが、至りませんでした。患者さんに不快感をいだかせることがないように、今一度職員全体に周知してまいります。

・まくらにタオル等 何年も前から不要になりましたが、汗でベタベタしていることもあり、タオル不要であれば、汗の状態を見て交換をしてほしいです。
いつもお世話になっております。職員の皆様には感謝しております。

・もう少し患者に声かけしてほしいです。忙しいのはわかりますが。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後は患者さん・ご家族様のご意向に沿ったケアを実施できるよう努めてまいります。

酸素マスクはズレないような物にして欲しい。

貴重なご意見ありがとうございます。
今後、酸素マスクがズレにくくなる様な工夫の検討をさせていただきます。

味を濃くしてほしい。

貴重なご意見ありがとうございます。
病院食は病気の予防にも考慮しご提供しております。食材の量・調味料を調整した中で、より良い食事提供ができるよう、努めてまいります。

新人の看護師は規定通りの答えや質問でもう少し教育された方が・・・
リハビリは最高です。

貴重なご意見ありがとうございます。
新人教育につきまして、ご指摘いただいた内容を踏まえ、今後も教育していきます。

トイレがせまい。

貴重なご意見ありがとうございます。
現在の建物の構造上、トイレを拡張することは難しい状況にあります。どうかご了承ください。

<ご意見・ご質問>

転院ですが、大分、自由性また広さが快適です。同室の方と交流が不十分と感じられた。

何度もお世話になっていますが、看護師さん（外来の看護師さんも含みます）、介護士さん、ワーカーさん、事務の方の対応は丁寧だと思います。ご迷惑かけているのに申し訳なく思っています。先生の説明は分かりづらいし質問に対して言い方がキツイです（病院の先生こういう方多いです）。嫌な思いをしたので後から看護師さん等に聞いて納得しています。説明を聞いても理解しきれないので、PCの画面、画像を写真撮らせてほしいです。記録しておきたいです。

本当に自由のきかない高齢者のお世話にいつも感心しています。ほとんどの職員の方は親身に迅速に対応してくださっています。たまには用があって伝えたいことがあって話したいのに、忙しいのか聞こえないふりをされる職員の方がいます。それはとても辛いですね。病人にとって「こんな靴下がよい」「こんな靴がよい」と助言していただけるのは、とてもありがたいです。家族の気づかないことは遠慮なく言うてくださることに感謝です。1人1人に合った食事、温かい食事が提供されていると思います。患者にとっても家族にとっても、職員の方の笑顔が最高の薬となっています。お仕事とはいいながらなかなかできることではありません。笑顔をありがとうございます。

私は肉があまり好きでない（昔大メスを入れているので）、肉は食べていません。少々頂きますが。これからも宜しく願います。

ご飯美味しいけど食べ過ぎないようにしています。

<回 答>

貴重なご意見ありがとうございます。疾患によっては自発的に交流を図れない患者さんも多く入院しております。病状を考慮し病室調整を行っておりますが、病棟内の患者さんの人数によって、重度の患者さんと同室になり得ることをご了承願います。

貴重なご意見ありがとうございます。原則、病院・敷地内での写真、動画・ビデオ等の撮影および録音は禁止となっております。画像等の提供については、所定の手続きをして主治医等の許可があれば可能となりますので、個別にご相談ください。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。今後はもっと周囲に気を配るよう努めてまいります。また、ご指摘の他にも、暖かいお褒めのお言葉・感謝のお言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。今後も皆様にご安心・ご満足いただけるよう職員一同努力してまいります。

幅広い年齢・嗜好の患者さんに対応できる様に和洋中の献立を数段階の食形態にて提供させていただいております。代替食材をご用意できる場合もございますので、嗜好食材については主治医・栄養士へご相談いただきますようお願いいたします。

運動療法を伴う食事療法については、性別・年齢・身体計測・検査結果・リハビリり負荷量を考慮し、食事提供させていただいております。提供量の増減につきましては、主治医・栄養士へご相談いただきますようお願いいたします。

<ご意見・ご質問>

看護師・介護職員それぞれ、満足できる人とできない人がいる。

<回 答>

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。日頃より心をこめた対応をするよう周知しておりましたが、至りませんでした。患者さんに不快感をいだかせることがないよう、今一度職員全体に周知してまいります。

何のために長い時間待たせるのか理解できなかつた。もう少し食堂での時間が短くても良いのではな
いか。頭が変になりそうだった。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。リハビリテーション病棟として、患者さんに合わせた活動と休息の時間を個別に検討しております。体調が優れない場合など何かございましたらご遠慮なくお声がけください。ご理解・ご協力の程お願い申し上げます。

トイレ内の手洗いの位置がもう少し低い位置の方が
使い易いと思う。
食事のメニューに魚を使った料理が多いのは嬉しく
思いました。味も大変美味しかったですけど量が多
くて食べられません。もう少し量を減らしても良いと
思います。

ご不便をお掛けして、申し訳ございません。現在の建物（配管）の構造上、位置の変更は難しい状況にあります。また、食事の提供量につきましては、主治医・栄養士へご相談いただければと思います。ご理解・ご協力の程よろしくお願い申し上げます。

トイレが狭く感じた。
消灯時間の厳守（同部屋の他患者等）

貴重なご意見ありがとうございます。現在の建物の構造上、トイレを拡張することは難しい状況にあります。どうかご了承下さい。消灯時間につきましては、今後職員一同より一層配慮してまいります。

病気の治療に入院しているので他患者さんとの交流
がなくても仕方ないと思いますが、会話がなりた
たない人との同室はつらいと思っています。夜うるさ
くて眠れない日もありました。
掃除が丁寧でないと思います。ほこりが少々目につ
きました。

貴重なご意見ありがとうございます。疾患によっては自発的に交流を図れない患者さんも多く入院しております。病状を考慮し病室調整を行っておりますが、病棟内の患者さんの人数によって、重度の患者さんと同室になり得ることをご了承願います。また、清掃についてお気付きの点がございましたら、遠慮なくスタッフまでお声がけください。

・トイレに行く時ベルを押してますが病室来るのが
遅い。
・隣のおばあさんが9時過ぎてからビニールをあける
音がうるさいと思いましたが（たまにですが）。
・入院患者を守ってくれない。必ず守ってほしい。
安心して眠れない。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後、ご安心・ご満足頂けますよう職員一同努力してまいります。

看護師、介護士の病衣の着替え、雑で乱暴。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。着替えの方法・仕方につきまして、十分な配慮をするよう指導しております。今後、ご安心・ご満足頂けますよう職員一同努力してまいります。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

部屋やトイレが少し不便を感じる時がある。

貴重なご意見ありがとうございます。
現在の建物の構造上、改築が難しい状況にありますが、具体的にどのように不便であるかご教示くだされば、出来る範囲で検討させていただきます。ご理解・ご協力の程お願い申し上げます。

私は自分の病気を治してほしくて来ているのですから、でも全てお金をとるんですね。

貴重なご意見ありがとうございます。
当院の医療サービスにつきまして、診療報酬で定められた金額で適正に入院費等の請求を行っております。どうかご了承下さい。

最初の1階の受付の方から看護師さん介護士さん、相談員の方、救急玄関の守衛さんまで皆さんとても感じ良くお世話になり感謝しています。
なので尚更、先生の方の感じの悪さ、怖さはとても残念です。先生からの説明と行って連れて行かれる部屋には先生の他に5人も6人もお付きの方が並び、威圧感がものすごいです（7.8年前に別件で、の時も同じでした）。
でも結局認知が進んで来ているこの状況で、看護師さん介護士さんにとってもよくしてもらっているからがまんです。

リハビリテーション病棟では多職種を交え月に1度話し合いを行っています。その結果を各職種が患者さん本人・ご家族様にご説明をさせていただいております。
説明が足りず威圧感、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。今後も、ご安心・ご満足していただけるよう職員一同努力してまいります。

一部に情報の共有不足を感じた。
例) 一人の看護師・介護士の人に伝えた事項が、他の人にも伝わらず何度も説明の必要があった。

ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご指摘を受けた内容を病棟内で周知し、情報共有の方法を再度確認致しました。今後、このようなことが起こらぬ様努めてまいります。

鍵のかかるトイレが1カ所は少ないのでは。

病棟内のトイレには全て鍵を設置しておりますが、ご意見を頂戴し再度確認をしたところ、1箇所のみ鍵が壊れておりました。
現在は修理を終え、病棟内のトイレ全てに鍵が設置されております。
貴重なご意見ありがとうございます。

便座がずれる。
便所が汚れている時がある。もう少し全体的に拭いてほしい。

貴重なご意見ありがとうございます。
多くの患者さんが使用されるため、便座の固定ネジが緩み、ずれてしまう場合がございます。病棟巡回毎に整備清掃に努めておりますが、お気づきの点がございましたら、遠慮なくスタッフにお声がけください。

朝のおかずが少ない。
とても病室が寒かったです。
看護師さんにはとても優しくしてもらいました。

貴重なご意見ありがとうございます。
朝食提供につきまして、1日の提供エネルギー内での調整を行っておりますが、ボリューム感ある朝食提供を心掛けていきます。
また、今後病室の温度調整にも努めてまいります。配慮が行き届かず申し訳ございません。

<ご意見・ご質問>

<回 答>

食事で麺類を増やしてほしい。カレーも増やしてほしい。

貴重なご意見ありがとうございます。
今後の献立構成の参考にさせていただきます。

自分の病状なのに、家族にだけ説明すると不安。

ご不安な思いをさせてしまい、申し訳ございません。ご家族様だけで説明を聞きたいと希望されることもございます。今後は患者さんご本人の了承が得られているかの確認を徹底させていただきます。ご指摘ありがとうございます。

また、たくさんの温かい感謝のお言葉・おほめのお言葉をいただきまして、誠にありがとうございます。今後も皆様にご安心・ご満足いただけるよう職員一同努力してまいります。

- ◆ 些細なことも相談に乗ってくれプライベートな面も気軽に話せるナース、ヘルパーさんに恵まれラッキーでハッピーです。
様々なことがあります但那度相談しているので満足しています。これからも宜しくおねがい致します。
- ◆ 長くお世話になっておりましてとても感謝しております。すれ違う見知らぬ職員の方もいつもあいさつして下さいますので感じ良く思っています。医師に聞きにくいことも看護師さんがすぐに繋げてくれ対応して下さいますので、安心していきます。今後共、お世話になります。ありがとうございます。
- ◆ 家族の出来ない事をしていただきとても感謝しています。

- ◆ 満足している。
静かで安心できる空間だそうです。病院のように思えてないようです。施設の中で部屋を移動したと
思っているようです。
- ◆ いつも親切にして頂き大変満足しています。ありがとうございました。
この度は大変お世話になりました。お陰様で元気に退院する事が出来よろこんでおります。皆様のおかげです。
- ◆ 2回目の入院ですが大変良くしていただき、満足しております。

- ◆ 今日初めて来院したのですが、前の病院と同じく満足しています。

- ◆ 皆さん親切にして頂いてます。ありがとうございます。

- ◆ いつも丁寧な対応をしてくださってとても感謝してます。
これからもご迷惑をおかけすると思いますがよろしく願います。

- ◆ 笑顔が良い、親切である。

- ◆ 看護師の方は、患者さんに声かけが前からみると良くなるようになったと感じます。
介護の方々は良くしてくれていると感謝しています。

- ◆ いつも母の看護、介護、リハビリ、しっかり対応していただき感謝しております。

- ◆ みなさんととても親切でありがたいです。
- ◆ 大変良いと思います。
- ◆ 毎日楽しいです。
- ◆ 苫小牧東病院に入院させていただき本当に良かったと感謝しております。ありがとうございます。
- ◆ どの職員の方々も挨拶が良くされていて気持ちがいいです。リハビリの先生方は大変よくしていただきました。夫は言語のリハビリが重要で大変お世話になりました。患者、家族にも寄り添っていただきました。
- ◆ スタッフの方々には毎日お世話になっております。転院して1か月少し、目の前が明るくなってきたような?・・・少しずつですが動けるようになってきています。現在はメンタルが少し心配ですが、家族も努力しています。もちろん本人が大変ですが、必ず良くなると信じております。よろしくお願ひします。毎日明るく声をかけていただき、少し元気を出しています。
- ◆ 皆さんに良くしてもらって退院したくない気持ちで一杯です。食事色々考えて頂いていると思います。
- ◆ リハビリの人は最高です、ありがたいです。
- ◆ みんなそろって優しい。
- ◆ どこの病院より食事が最高！
みんな和やかでよかった。
- ◆ みんな親切です。
慣れ親しみすぎるところもある。
- ◆ 満足しています。
- ◆ スタッフ忙しそうなのによくやってくれています。