

当院に寄せられた声に対するご回答

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、当院では下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。

【 接遇等に関すること 】

■ ご意見・ご要望

- 看護の状態の情報、共有されていないように感じた（例えば私が担当でないのわからないとの返事があったりしたので）
- 電話での症状説明は聞けない事を知らず、電話した時の対応が少しくつく感じました。
- 治療の説明や検査をもう少し分かりやすくしてほしいです。プライバシーで退院のことや症状のことを説明するとき、病室（複数人数の）ではなく別室で行ってほしいです。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- 貴重なご意見ありがとうございます。看護師一人一人がその日の受け持ち患者の情報収集を行い、重要な申し送り事項については口頭での申し送りを行い情報共有を行っています。また、病棟で2つのチームに分けて構成をし看護展開を行っています。そのため自分の受け持つチーム以外の患者さんのことについては返答まで時間を要する場合がありますが、その際には他チームの看護師へ対応を依頼し曖昧な返答をしないよう心がけてます。今回のご意見のようにわからないで済ませないように最後まで責任を持って対応できるよう病棟内で頂いた意見を共有していきたいと思っております。
- 電話での病状説明については、家族は知らずに電話してきているのだからキツイ態度は取らない注意致します。心配している家族の気持ちをくみ取り、理解を得られるような対応を心がけていきます。個人情報保護の観点から電話での説明は出来ないことを説明し「申し訳ございません」と言い添えて丁寧に説明致します。
- 病状説明の場所について、病棟責任者の医師とも話し合い、環境の配慮を十分行うようにしていくことと、プライバシーの保護のため、希望により別室での対応、部室が確保できない場合は、スクリーンなどを利用してをしていくことなど検討しております。

【 給食に関すること 】

■ ご意見・ご要望

- 離乳食に果物もたまにでてほしいです。バナナや角切り、すりおろしりんごなど……。
- 食後の薬を飲む際、お茶があると助かります。産後、気持ちが不安定になったときにいろいろ気遣っていただいたり、話を聞いていただきありがとうございました。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- ご意見ありがとうございます。当院の離乳食は月齢11ヶ月の患児が対象となっており、離乳食が完了していないことを想定し、各月齢に合わせた、形態や食品を選択して提供しています。また、入院中は疾患により、食欲が低下したり、免疫力がさらに落ちていることを想定し、加熱していない食材は使用禁止としているため、生果物の提供は行っておりません。離乳食～離乳完了期の食事は、進行具合に個人差があるため、個別対応を行っていますので、入院中の食事で困った事がありましたら、管理栄養士にご相談下さい。
- 令和元年11月より、機材の老朽化、スタッフの業務改善、安全性などを理由に配茶を中止しています。飲料の準備は患者様に行ってもらっております。ご不便をおかけいたしますが、よろしくお願い致します。

■ ご意見・ご要望

○お膳を下げる時間が早すぎる。

○立ち会い出産が出来ない中、助産師さんたちに優しく声をかけてもらい、はげましていただき無事出産することができました。本当に心強かったです。ありがとうございました。もうすこし食事の内容を充実させて欲しい。唯一の楽しみが食事なので…。

○食事の面で要望を聞いていただき、完食出来るようになり感謝しております。看護師さん方にも普段の患者の食事を試食する機会があればいいと思います。良くして頂き、たいへんありがとうございました。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○ご迷惑をおかけしました。せかされるような感じをさせてしまったと思うので、食事が終わったらナースコールで知らせるように説明をしゆっくり食事をしてもらうように配慮致します。

○病院給食に対するご意見ありがとうございました。当院の食事は「院内食事基準」に基づき、患者さん個々の状態を考慮した内容で提供しています。患者さんに喜んでいただける食事提供をスタッフ一同心がけています。より良い食事に近づけるよう、改善を重ねていきたいと思っております。

○治療中に食欲が低下し、栄養障害等を引き起こすと、治療の妨げになってしまいます。相談に応じて病棟担当の管理栄養士が、患者さんの元へ伺い、食事内容や補助食品について検討提案します。

【設備関係に関すること】

■ ご意見・ご要望

○誕生日のお祝い膳なんて思いもしていなかったので、せっかくの誕生日も入院中と残念な気持ちもありましたが嬉しくなりました。ありがとうございました。Wi-fi環境があつたらもっと快適に過ごせたかなと感じます。

○部屋のほこり、部屋の洗面台の水あかが気になりました。

○満足できないのはベッドの”やわらかさ”です。(これだけです)やわらかすぎて(私には)全身が痛かった。最終的に最も硬いのにしてもらい、やや良くなったが、それでも最終夜全く眠れませんでした。

○トイレ(様式・ウォシュレット)の増改築を希望します。

○日中ムシムシして暑かったです。エアコンきいてるのかなってくらい暑かったです。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○病棟のWi-fi環境は厚生連本部で厚生連グループ病院の状況を調査している形跡が見受けられた経緯がありました。今後、快適な療養環境の構築のため整備していく期待が持てます。病院規模が大きく、多大な費用が想定されるため、短期的なものは未定となっております。

○室内の清掃強化については検討致します。

○体動困難な患者様に対しては、床ずれ予防の為、又は安楽を考え除圧マット(マキシフロートやエアマット)を選択していますが、それが苦痛な患者様もおられることを認識いたしました。入院時に確認し、苦痛な場合は速やかに交換するなど配慮いたします。治療上必要な場合もありますが、その場合は丁寧に説明して了承をいただき、安静解除など状況が変わり次第、変更するなど対処して参ります。

○トイレの改修は優先順位をつけ、年間数カ所ではありますが実施中です。

○地球温暖化により、年々冷房稼働時期が早まってきております。省エネの問題や、様々な体調の方が病院を利用されていることから寒いと感じる患者様もおります。設備業務の従事者と密に打ち合わせをし天気予報や気温の推移を観察しながら冷房開始を決定しております。今年は新型コロナによるマスク着用の影響もあり、昨年より10日程早め、6月24日より全館の冷房を本稼働させております。

【その他に関すること】

■ ご意見・ご要望

- TV料金が高い。
- コロナ、インフルエンザの為、あまりにも静かでした。家族とも面会が出来ず残念でした。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- テレビ料金は、現業者とレンタル契約をしている厚生連病院は一律同額になっております。
- 感染症が流行しており、病院全体で面会禁止の措置をとらせていただいております。その中で患者様には御家族と逢えないこと、心苦しく思っています。患者様の状態を御家族に伝えること、御家族の言葉を患者様に伝えることを、今後も遂行して参ります。

【お褒めの言葉】

■ ご意見・ご要望

- 看護師さん達と色々なお話しができ、リラックスして入院生活が送れました。ナースコールの時や、すれ違った時に頼んだお願いも快く引き受けてくれて、過ごしやすかったです。
- 入院中は、看護師さんの一生懸命な職務姿に感謝致します。医師の穏やかなお話しに安心致しました。ありがとうございます。
- 陣痛が辛くて苦しかったとき、助産師さんがそばに付きそって下さいました。コロナの影響で立ち合いもできない中、そばにいて下さりお話し聞いていただきとても心強かったです。出産後も、みなさんお声かけ下さって嬉しかったです。入院中、ゆっくり過ごさせていただきました。大変お世話になりました。ありがとうございました。
- 母がお世話になりました。いつ伺ってもみなさん親切に対応して下さい、本当にありがたかったです。外来を含め、ほぼ10年お世話になりましたが、地域に大きな総合病院がありとても安心感がありました。長い間ありがとうございました。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

- 温かいご意見を頂き、ありがとうございます。今後も信頼をお寄せ頂ける病院であり続けるよう、今一度気持ちを引き締め、個々の業務にあたって参ります。

※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、回答が必要なものを一部抜粋したものです。