

令和5年10月の間、外来・入院の患者さんご家族122名の方々に協力頂きました「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、より良いサービス提供に努めてまいります。ご協力ありがとうございました。

〈ご意見・ご質問〉

〈回答〉

やっと自由に面会が出来るようになり本当に良かったです。

これまでの面会制限にご協力いただき、誠にありがとうございます。少しでも安心して面会時間が過ごせるように職員一同努めてまいります。

先生から直接話を聞いたことがないのでよくわかりません。最近やっと面会ができていますので、入院中の様子はよくわかりませんが、皆さんに良くしてもらっていると感じています。ありがとうございます。

貴重なご意見ありがとうございます。分からないことや、直接医師に聞きづらいこと等がございましたら、遠慮なく看護師へお声がけください。看護師から医師へ確認し、患者さん・ご家族へお伝えさせていただきます。

スタッフの人の対応はおおむね良いと思います。が、個人差はある。

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。接遇について、職員によって個人差が出ぬよう、再度指導徹底してまいります。

何か聞いても皆さんとてもいねいに答えていただけなので、安心して任せられると思っています。面会の時に私達家族でも簡単にできるリハビリのようなものがあれば、教えてほしいです。

あたたかいお言葉をいただきありがとうございます。ご希望がございましたら、ご家族様でも行えるリハビリについてお伝えいたしますので、遠慮なく職員へお声がけください。

コロナの事もあつし、看護師さんはこの病院でも大忙しのお仕事ですから、なかなかこちらから声をかけるのは正直自分なりに状況を見てと思つております。本当なら伺いたい事が沢山あるのですが、なかなか難しいと思つます。母親に会えるのも1時間くらいとなつると、限られた時間の中で対応したくてもできずにいる自分がいます。とにかく、親の入院は初めてなので(長期)わからない事ばかりです。

ご家族が面会に来られた際に、こちらからお声がけすべきところ、対応できず申し訳ございませんでした。日頃の様子など、こちらからお声がけし、お伝えするよう心掛けてまいります。

看護師さん介護士さんの人員不足を感じました。自分の家族はもちろん、他の家族(患者さん)に手が回つているのか心配だと感じました。

ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。患者さんへのケアが疎かになることがないよう、スタッフ一同留意してまいります。

〈ご意見・ご質問〉

〈回答〉

職員の方々の対応、患者への配慮には感謝しています。ありがとうございます。
常にタンが詰まっている状態が気になります。管で吸い上げていただいているようですが、それでも時に苦しそうにしているのが心配です。

ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。状態に合わせて吸痰しておりますが、ご面会の際に苦しそうな様子がありましたら遠慮なくスタッフへお声がけください。

早朝の洗濯はやめて下さい。

ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。早くても6時以降に洗濯をして頂くよう注意してまいります。

面会の人とゆっくり話せる場所がない。
デイルームをもっと使いやすくしてほしい(いつも人が多くて気を遣ってしまう)。患者同士のコミュニケーションやレクリエーションに合わせられない(時間が合わない)。

ご意見ありがとうございます。令和5年10月より13時～20時まで面会が可能になり、お部屋でも一緒に過ごすことができるようになりましたので、ゆっくりと大事な時間をお過ごしください。

トイレに関しては女子と男子トイレが別々にあったらいいなと思いました。

ご意見ありがとうございます。病棟内の病室とトイレの位置などから男女共用でご利用いただいております。プライバシーに配慮し清潔に使っていただけるよう配慮してまいりますので、ご理解の程よろしく願いいたします。

トイレのドアロックがかけづらい(かからない所)がある。

ご意見ありがとうございます。患者さんの安全面を考慮し、ロックをかけないよう使用中の表示にて対応しております。ご理解の程、よろしく願いいたします。

・夜中のトイレへ行く時、不安だったので付添って欲しいとお願いしたが断られた。

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。このような対応があった件について病棟内で周知を図り同様の対応が無いように徹底してまいります。また夜勤帯など、スタッフの人数が限られておりますので、お待たせしてしまうことがあることをご了承いたします。

・対応が遅い(ちょっと待ってが多い。特にNs。15分も待つ、時間かかりすぎ)
みんな良くしてくれる満足。遅くなっても言うこと聞いてくれる

夏の暑い時の温度調節(室内)脱水になるかもと思った。空気の循環が悪いです。

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。現在の病院電気設備等の状況から、冷房設備の増設が難しい状況にあります。扇風機の持ち込みや、アイスノンで対応するよう努めてまいりますので、どうかご了承願います。

〈ご意見・ご質問〉

〈回答〉

・部屋の温度調節ができず不便だった。
夜の懐中電灯を顔に当てられ目が覚めることが
何度もあった。

・部屋の温度調節が不便に感じた。

ご不便をお掛けし大変申し訳ございません。
温度調整(暖房)につきましては、病室内の温度調整
の他、時間帯によりON/OFFになる設定となっております。
肌寒く感じた時などは、掛け物での調整も行いま
すので、遠慮なく職員にお声がけください。
また、懐中電灯については顔に直接当てないよう指導
を徹底した他、使用するライトを変更させていただきました。
この度は貴重なご意見ありがとうございました。

スタッフの方々が明るくて、入院中も笑顔で過ご
した事は精神的に助けられたと感じています。
回診の時、先生はデータ入力に忙しく、言葉を交
わせる状態ではなく、信頼関係を築きにくく、不
満に思ったことがあります。

対応が不十分であったことをお詫びいたします。
今後、患者さんに安心感をもっていたいただけるよう診
療となるよう努めてまいります。

ベッドがやわらかすぎたけど、かたい布団に変え
てくれた。

ご意見ありがとうございます。すぐに対応できることに
つきましては、対応させていただきますので、遠慮なく
職員にお声がけください。

おみそ汁が冷たかった、びっくりした。
患者さんの憩いの場がない。時間帯によっては
いっぱいだったりする。コーヒーを飲める場所が
あるといい。

食事は温冷配膳車を使用し温かいものは温かく、冷た
いものは冷たく提供しています。適温配膳を心掛けて
おりますが、温度管理が不十分のまま提供してしまい
大変申し訳ございませんでした。気になることがありま
したら、管理栄養士へお声がけください。

焼魚の料理の時に大根おろしがついているが、
醤油がついてないのが残念。

ご指摘ありがとうございます。
魚の照焼きの大根おろしに、醤油がついておりませ
んでした。献立を見直し、食材、調味料の調整をした中
で、さらに患者さんに喜ばれる食事提供をできるように
努めてまいります。

食事の塩味がない。
リハビリ一生懸命やってくれる。満足。

ご指摘ありがとうございます。
『日本人の食事摂取基準』をもとに、病気の予防を考
慮した食事提供をしています。
食材、調味料の調整をした中で、さらに患者さんに喜
ばれる食事提供ができるように努めてまいります。

〈ご意見・ご質問〉

〈回答〉

食事全体ではまずまずでしたが、野菜の種類がいつも似たようなものが多く、さらに味がうすいので美味しく食べられませんでした。ほぼ皆さんと仲良く話せたので良かったです。長い間ありがとうございました。

当院では集団給食のため生野菜を使用しておらず、また食欲不振の方もいるため臭いの強い野菜は使用をしていないのが現状です。病気の予防を考慮し、野菜1日350gの使用と塩分7.5g未満(疾患によっては6.0g未満)に調整した食事を提供しています。今後はさらに食材、調味料の調整を行い、患者さんに喜ばれる食事提供ができるように努めてまいります。

長期間入院の各部屋に冷房装置(クーラー)を取付けて頂ければ幸いです。

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。現在の病院電気設備等の状況から、冷房設備の増設が難しい状況にあります。扇風機の持ち込みや、アイスノンで対応するよう努めてまいりますので、どうかご了承願います。

病院内のことではないのですが、道南バス利用者の人を迎えにきた人が駐車場に車を止めてしまっているため、病院に来た人が玄関横に止められない事が何度かありました。難しい問題ですが、何とかならないのかと思います。

貴重なご意見ありがとうございます。巡回時など無断駐車を発見した場合は注意を徹底してまいります。

売店がもっと品数が多く、明るくしてほしい。

貴重なご意見ありがとうございます。当院の売店は16㎡という限られたスペースでの運営となっております。その中で品目につきましても検討してまいりますので、具体的に品目をご教示いただくと幸いです。また、照明器具入替えについて検討してまいります。

食堂の使用しているテレビの替え時だと思いますが？

食堂に設置しているテレビにつきましては、2020年9月購入のテレビで比較的新しいテレビとなっております。不具合などございましたら、都度対応させていただきますので、どうかご了承願います。

また、たくさんの温かい感謝のお言葉・お褒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。

- ◆ 長期間の入院と、まだ終わりの見えない入院生活になり、家族にとっては慣れたくない気持ちもありながら、実際の所はこの生活がなじんでもきました。この気持ちは家族同士といえど伝え合うことは難しく、それでも病院の皆様の献身的なご対応が私達の心を軽くしてくれております。コロナ禍での喧騒は少し落ち着きを見せてくれ、お見舞いの緩和なども重なり一層の安堵を感じています。母に対して私達が出切る事はごくわずかで皆様に頼りきる事しか出来ませんが今後とも宜しくお願い申し上げます。
- ◆ 私は先生に何十年もお世話になっておりまして、はじめて入院となり、又東3の方々にはとても親切ですばらしいです。私はあまり体を悪くなるのは嫌だけれど、もし入院をする時はまた東3に入院したいと思います。私の気持ちを友達に伝えたいと思います。本当にありがとうございました。
- ◆ 家族が入院して日が浅いので色々な面で把握できていませんが、特に不満を感じる事はありません。その中で私のような者にも、職員の方は出会う度に和やかに笑顔で接していただけるので気持ちが清く嬉しく来院できております。ありがとうございます。救急に病室の確保をしていただき感謝しております。ありがとうございました。よろしくお願い致します。
- ◆ 皆さん本当に優しいので感謝しています。ありがとうございます。
- ◆ 家族の気持ちにもできる限り寄り添ってくれるのが伝わる。とても温かな病院だと感じました。皆様のご対応に感謝しております。ありがとうございます。
- ◆ (介護職員)
担当の方とお会いしていないのでわかりませんが、他の方の様子を見ていて感じる事がありました。一生懸命に接していらっしゃる姿が伝わってきました。
- ◆ 病院の皆様方に親切に対応していただき、退院して施設入所することができました。大変お世話になりました。ありがとうございました。
- ◆ 入院生活は不満など一つありません。むしろ感謝の言葉しかありません。ありがとうございます。
- ◆ 体調や症状に合わせて、いつも迅速に対応して頂いて、本当に有難く思っています。
- ◆ 毎日細やかな配慮ありがとうございます。
- ◆ 私の都合で決まった曜日に面会に行けなかったのですが、皆様に対応いただき毎週面会に行くことが出来ました。本当にありがとうございました。CDやDVDをかけてくださって感謝しています。お手数おかけいたしますが、よろしくお願いします。
- ◆ 症状悪化の時や面会時にしっかり説明頂けること。□れからもよろしくお願い致します。

- ◆ 不満がない。皆さんに恵まれ満足です。
- ◆ 看護師さん 親身になって関わってくれてありがとうございます。病棟スタッフ、リハスタッフの皆様 今後ともよろしく願います。
- ◆ 家内の入院につき、先生、看護師、介護、リハビリ担当様には大変お世話になりました。認知の進んだ家内にもやさしく対応していただき感謝しております。おかげさまで退院の目途がつかしました。
- ◆ 皆、一生懸命してくれた。ありがとう。
- ◆ 心ある対応に感謝しています。廻りがとうございました。
- ◆ (医師)私は少し耳が遠いですが、何となく分かるように話をしていただきました。
- ◆ 職員の皆様に良くしていただき、とても感謝致しております。ありがとうございます。
- ◆ 皆様親切でやさしくて満足しています。
- ◆ 入院生活を安心してお任せできる。
- ◆ いつもお世話になっており感謝しかありません。引き続きどうぞ宜しくお願いします。
- ◆ いつもお世話になりありがとうございます。頻回に面会には行けませんなるべく顔を見に行けたらと思っております。宜しくお願い致します。
- ◆ いつもお世話ありがとうございます。
- ◆ よろしく願います。