

## 入院【2】入院環境について

- ・ 多々病院はあるが食事は最低レベル。カロリーを重要視するのは良いが医食同源をもっと頭におくべき。
- ・ お風呂が深くて怖い。
- ・ トイレと部屋の床は常にきれいにしてほしい。洗面所が車椅子には使いづらい。
- ・ お風呂場が汚いと思います。イス等も危険なような気がします。トイレも少々汚れているような気がします。
- ・ 食事がとてもおいしかったです。
- ・ 初回浴室の使い方がわからず、慣れないのと早くしなければという焦りもあって、着替え時に転んで膝と足指を痛めてしまいました。利用説明書きでもあればと思います。
- ・ 起床はまあいいと思う。消灯が午後9時30分、面会時間が午後8時は早いと思う。午後9時までが良い。仕事などで早く来られない人のために。
- ・ 消灯時間なのに廊下ではうるさい音がして睡眠に支障をきたす。
- ・ 入浴、洗髪などこちらから問いかけても看護師によってなかなか対応してくれない。
- ・ テレビにBSチャンネルを入れてほしい。
- ・ 食事：リハビリで力が出ない。空調・温度管理：温度が低い。清掃：床にいつも毛髪が落ちている。
- ・ ランドリー機の乾燥は1回では乾かないので、200度の所も作ってほしい。
- ・ 病院のしおりがあると便利。
- ・ 早期の建て替えを希望。
- ・ 車椅子用のトイレを増やした方が良くと思う。
- ・ 自動的に温度管理ができないか(室内)。床清掃でベッドの下・隅の綿ホコリが気になる。

### 【ご意見に対する対応状況】

院内の清掃につきましては、日頃から清潔な環境の維持に努めているところですが、皆様が快適な入院生活を送れるよう、今後もきめ細やかな対応をしてまいります。

また、施設的な問題につきましては、建物の構造上、対応できないものもありますので、新病院建設時の参考にさせていただきたいと考えております。

### 入院【3】医師について

- ・ データをもとにもう少し詳しく正確な説明がほしい。もしくは担当医の回診のみの方が安心する。
- ・ とても親切で安心感がありました。傷のケアはもちろんですが、心のケアにもとても良かったです。
- ・ 入院後、数日経ってやっと主治医が来てくれました。病状や検査結果が知りたかったのですが、説明がないまま痛い時をすごして不安でした。
- ・ 医師と新人ナースの連携がとれていない時もあるように思う。少し不安だった。
- ・ 不安の気持ちを酌んでくださいます、本当にありがたく思っております。
- ・ 回診に来てくださる先生によって違います。
- ・ 注射技術に差がある。
- ・ 医者・看護師が病室で患者の病歴、病状を話すと他の患者に聞こえ、プライバシーの保護に欠如している。

#### 【ご意見に対する対応状況】

今後も、職員全員が患者さんの立場にたった思いやりのある医療が提供できるよう努めてまいります。

### 入院【4】看護師について

- ・ 看護師さんによって気持ちよく接して下さる方とそうでない方がいます。
- ・ 行き届いた教育がされていてとてもよい。
- ・ 看護師間の横の連絡、縦の指示系統がバラバラ。点滴、検査等時間のいいかげんさ。
- ・ テレビやラジオのイヤホンの使用説明が徹底していない。
- ・ 本当によくしてもらい感謝しています。
- ・ とても親切丁寧で、24時間交替勤務にもかかわらず、みなさん笑顔で対応されている点がすばらしいと思います。
- ・ 医師・看護師共に、以前と比べて患者の立場にたってよくやっていただきました。
- ・ 職員の皆さん親切です。
- ・ ほとんどの看護師さんはよく見てくださったのですが、ペットボトルの中身をこ

ぼしてパジャマも濡らした患者の上着を脱がせ、タオルケットをかけたまま長時間放置した人もいました。見かねて動ける私が手伝って着せました。

- ・ 人によって、言葉の足りない人、笑顔のない人、思いやりのない人がいる。相手は病人なので、不安を与えてはいけないと思う。頼りにしているのだから。
- ・ 女性の看護師さんの細やかな優しい心づかい、素晴らしいと思いました。ありがとうございます。男性の看護師さんの子どもに対する態度をもう少し期待します。もっと優しく明るく！
- ・ 面会に行くと、ベッドの位置が変わっていて、そのことについての話がなかった。
- ・ 厳しさだけでなく、優しさが欲しかった。これは一部の看護師です。
- ・ 治療も長引き、皆様には本当にお手数をおかけして気持ちよくしていただきありがとうございます。と思っています。
- ・ 人によりますが、満足に大を付けたい人と不満にしたい人がいる。
- ・ 引継ぎがうまくいってない事がたまにあるように思えますが、忙しい中での対応ですので、私的には感謝しています。看護師の方々には治療を受ける環境として素晴らしい時間をいただいていると思っています。
- ・ 説明の分かりやすさ：入院したばかりの時は分かりにくい。処置の適切さ：点滴もれがあった。忙し過ぎるのか、おはようございますが少なかった。手術の次の日の準夜の看護師が、午後9時10分にナースコールで呼ぶまで来ませんでした。更にその看護師は手術の日にいなかったのも、「手術は全身麻酔でしたか。半身麻酔でしたか」と聞いたので驚きました。
- ・ 注射技術に個人の差があると思う。
- ・ 夜の見廻りに感謝する。
- ・ 対応に個人差がある。
- ・ 「また来ます」「ちょっと待って下さい」特に「ちょっと」が何分か何時間だか分からない。担当制を明確にしていきたい。
- ・ 病棟のナースはみなさん優しく親切でした。 病棟のナースは忙しそうに話しかけにくいです。
- ・ 事務女子職員が患者の名札の氏名を間違えていた。看護師が直しに来たが、また間違っていた。自分で言ったことを忘れる。体重、身長を測りませんと言ってやらない。緊張感に欠けている。

### 【ご意見に対する対応状況】

お褒めの言葉をいただいた反面、厳しい御意見も目立ちました。職員の接遇につきましては、研修会等を開催し、サービス向上に努めているところですが、全職員がお褒めの言葉をいただけるよう、今後も指導に努めてまいります。

### 入院【8】施設について

- ・ 売店に欲しい物がない事がある。
- ・ 売店に雑誌が少ない。歯ブラシがない。
- ・ TVカードの販売機が各階にあると、車椅子の方にも便利かと思いました。
- ・ 患者も家族も入院の規則を守って他の患者の迷惑にならないように気をつけるべきだと思います。
- ・ 一部の売店の方はどうしていつも不機嫌な顔をしているのでしょうか。ニコリともしないで怖いです。
- ・ 今年3月、レントゲンを写す時、アゴを乗せる板の設置が少し早く、痛い思いをしたが、今回（8月）も同じ思いをした。また、3月のときは技師の声が低く、いつまでも同じ姿勢でいると奥で仲間とこちらを見て、ヒソヒソしていた。若かったですが、前はこんなことはなかったです。
- ・ 薬剤師の方は、皆、誠意を感じる。丁寧。売店の方も、いつも患者の事を考えてくれているように思う。ありがとう。
- ・ 売っている種類（弁当類）が少ない。コンビニを入れてください。
- ・ 売店の中は車椅子では入りにくい。
- ・ 皆様親切でした。ありがとうございました。安心して帰宅させていただきます。
- ・ 食堂をもっと良くしたほうがいい。
- ・ 皆様御世話になりました。
- ・ 早期建て替えが出来なければ、施設の改善にはならない。
- ・ 売場の面積が狭い（車椅子を利用する場合）。

### 【ご意見に対する対応状況】

売店に関する御意見を多くいただきました。売店の利便性の向上につきましては、今後、具体的な対応策を検討してまいります。

## 入院【10】自由意見

- ・ 2年前、 階病棟に入院したが、個室にもかかわらずベッドが手動式で、この病院に今回で4度目ですが一度も電動式に当たった事はありません。前は手術をしたので、その様な時こそ電動式のベッドにして欲しかったです。
- ・ 県立病院から市立病院に変わったせいか、事務処理が合理化され早く済むので満足している。
- ・ 一生懸命に治療にあたってくださり感謝しております。
- ・ 友人・知人からの評判どおり、とても良い病院だと実感しています。
- ・ 今日の地震の時は恐かったので、院内放送の1回でもあれば安心できたと思う。
- ・ 看護師さん達のブラインドの上げ下げが大変だと思いますので、設備的に何か考えてあげて欲しいです。エアコンの換気音が少し気になりました。こちらは、午後11時以降は静かでした。
- ・ 雨の日の外来では、正面の車よせがあるのに、花などがあるため使用出来ていないので、せっかくの車よせがあっても意味がない。使用出来るようにしたい。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 洗濯は出来ないのだから分からないが、テレビカードが少し高いと思う。売店も、コンビニが入るといいと思う。
- ・ 洗濯機・乾燥機があまりにも汚い。テレビ、リモコンが壊れかかっている。
- ・ あくまで の看護師ですが、数年前、動けない母親のベッド乗降時にほとんどサポートがなかった。個人病院の看護師はよくやってくれます。入院病棟の看護師さんに言うことはありませんが、いずれにしろ先生の腕が良ければ、患者も市立病院に来ると思います。また、形成の先生がよくいなくなっていくのが心配です。皮膚科の時間も少なく、イメージがすごく悪いので、毎日午前・午後診察があれば助かります。
- ・ 外来、入院時、先生・看護師さんの親切な心づかいにいつもいつも感謝しています。ありがとうございます。
- ・ 看護師さんは問題ないが、たまにむすっとしている人がいる。話しかけづらいな。
- ・ 先生もナースさん達もみんないい方達でした。不安なことも何でも聞いて答えてくれて、患者の治療だけでなく家族の心のケアまでしてくれて感謝しています。救急車で運ばれた所が市立病院で良かったです。先生やナースの方々だけでなく保育士さんもお飯を運んでくれた方も患者の治療に協力してくれて本当に良い病

棟でした。

- ・ 「入院時のアンケート」は、プライバシーそのものの質問が多い（例：質問 入院をされる前何をされていましたが 答 何をしても自由である）
- ・ 患者の私語が大きく、看護師の方から注意をしていただきたい。男性の声がよく通る。
- ・ 先生、看護師さんを信頼させていただき 2 回もお世話になりました。
- ・ お風呂でなくシャワー室があればいいなあと思いました。出入口が狭い。
- ・ 圧迫骨折でまったく動けない状態の中、先生、看護師さんの皆様には大変親切にさせていただき感謝しております。本当にありがとうございました。
- ・ 先生をはじめ職員の皆様にはとても感謝しております。
- ・ 部屋が通路側で周囲をカーテンで囲まれた中で一日中休むと、気分が滅入るのでなにか良い案を考えて下さい。
- ・ 看護師さんが怒る場面があった。

#### 【ご意見に対する対応状況】

職員に対するお褒めの言葉をいただき、感謝いたします。一方、御指摘をいただいた点につきましては改善策を検討するとともに、1人でも多くの患者さんに満足していただけるよう、今後も患者さんの立場にたった医療・看護を提供してまいります。