

入院【2】入院環境について

- ・夜に定期的に見に来てくださった時、「ドアの調子が悪いのを直す」と言われたまま結局そのままだったので、必ず大きな音で締め、目が醒め夜中眠れなくなりました。
- ・空調の温度が低いのか、特に夜間寒くて困った。
- ・20年位前に入院したことがあるが、全ての面でサービスが向上している。
- ・温度は、冬期間は低いのでは。夜18～19、昼20～22。
- ・消灯時間後、1時間位本を読みたいので、ベッド上の電灯を利用したい。テレビを1日500円にしてほしい。
- ・治療の為、食事や入浴が出来ないのは分かっているのですが、ちょっと不満というか、ストレスを感じる時がある。
- ・やっぱりDVDが見られると嬉しいです。小児科の大部屋にも各ベッドにTVが欲しいです。
- ・清掃、特に床について、ベッドの下までモップがけを徹底してもらいたい。
- ・食事の味付けが小さな子供には濃すぎる。おやつも栄養等を全く考えていないような甘いものばかりで、長期入院では気になる。
- ・食事のとき、オシボリを出す方が良いと思います。個室に入院しましたが、2週間の入院期間中に、一度も部屋の洗面台を掃除しませんでした。
- ・おしり拭きを流せないということを知らなかった。注意された。
- ・エアコンは壊れたら直ちに修理した方がいい。
- ・お見舞の方が、病室階が分からずに帰ってしまわれたので、できれば南2階にも整形の病室があるという事をエレベーターの中でも表示していただけたらありがたいです。
- ・テレビがもう少し安い料金で見られると助かります。
- ・建物が古い事はどうしようもない事だと思います。
- ・個人的には入浴室に足拭きマットなどがあれば良いと思った。
- ・ベッドの柵に物入れの袋のようなものを取りつけておけば患者が一人で取り出せると思う。動けない時、その都度ナースコール呼んでやってもらうのは気の毒。
- ・トイレ・風呂場が古い。ご飯をもう少し美味しく炊いてほしい。食器をもう少しきれいに洗ってほしい。

【ご意見に対する対応状況】

院内の清掃や食事の提供につきましては、日頃からきめ細やかな対応を心がけ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、今後もサービス向上に努めてまいります。

また、要望のありました小児科病棟のDVD導入につきましては、患者さんのアメニティ充実を図るため、平成22年4月から導入することとなりました。

入院【3】医師について

- ・以前入院していた他の病院より患者さんの気持ちになって処置してくれる。
- ・リスク面を数多く指摘され、不安が大きく日々心配な気持ちはありますが、日を追う毎に少しずつ良くなっていると実感でき、いい面ばかりに気持ちが向かう事も重要ですが、前もってのリスクを把握して覚悟して臨めたので良かったと思っています。
- ・大変結構です。
- ・病は苦しい事だが、色々教えられる事もありました。
- ・治療（手術）の経過を丁寧に説明してくれた。
- ・伺いたかったことを聞けず困っていましたが、二度も診察してくれた医師に感動。
- ・プライバシーや患者の個人情報すら考えていない医師がいる。
- ・すべて満足です。
- ・検査や経過等の話をしていただける機会を増やしてもらえるとありがたいです。
- ・手術後に撮るレントゲン結果がどの様になっているか説明が欲しい。
- ・詳しい説明と親身な対応で不安感（病気に対する）を取り除いていただき、感謝しています。
- ・専門的なことが分からない患者にとって、今治療中の経過がどんな風に進んできているのかを医師の口から聞きたいと思います。
- ・手術後数日でのアンケート記入ですので、「提供された医療」の項目については、回復がどうなるか、患者には実感がまだ持てない時期ではあります。

【ご意見に対する対応状況】

いただいた御意見を無駄にしないよう、今後も患者さんの立場にたった説明に努め、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

- ・看護師はきちんと業務を果たしていると思います。
- ・以前通院していた病院よりとても親切で、患者の気持ちをよく考え、治療してもらえて嬉しいです。
- ・みんないい人でした。
- ・ある晩、看護師同士の話し声と笑い声が廊下に伝わり、少し寝つけませんでした。その他はお聞きして答えが返って来なかった事が当初数回ありましたが、その後は必ず良い対応をしていただき感謝しています。
- ・看護師たちがよく目くばりしている。
- ・高齢者に対して、子供に対する言葉づかいをしている人がいる。
- ・看護師には大変お世話になり、良くしてもらっています。ありがとうございます。
- ・皆さん親切で対応が良く、安心して入院できました。
- ・親切で丁寧な看護だと思います。ただ、仕事が多く忙しいせいか、時に対応が後手になったり、看護師間の連絡が不備になったりする時がある。
- ・頻繁に入院する子供はなるべく慣れた看護師がいいので、できればこころ異動してほしくないです。
- ・看護師が少ない。
- ・様々な病状の患者に対応されている姿をみて、とても感心させられています。ありがとうございます。
- ・大変丁寧に接して下さる方と、質問するとイライラした口調の方や冷たい態度の方が2、3人いるので、担当がその方の日は少し不安になる。
- ・時間がなくて大変とは思いますが、大変親切に対応してもらっています。ありがとうございます。
- ・大変な仕事に明るくテキパキとやっている姿に感心させられました。
- ・色々な病気の患者がいて、看護師も大変だと思いますが、手術を受ける患者としては病気の軽症、重症にかかわらず不安になっているので、今後もよろしく願います。
- ・事前に説明を受けていた薬が取りに行くまで出ないことがありました。ミスは仕方ないですが、チェックする仕組みが欲しいかと。

【ご意見に対する対応状況】

お褒めの言葉をいただき、感謝いたします。待遇等について、すべての職員がお

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

- ・売店の商品の品数をもっと充実して欲しい。
- ・売店はもっと雑誌や本を充実させてほしい。食堂は使用していないのでわからないが、場所は別な所がいいと思う。
- ・売店は狭い。食堂は患者やその家族には入りづらい。
- ・食堂には入っていない。
- ・病院近くにコンビニ等が無いので、売店の品数がもう少しあると便利です。
- ・食堂の終了時間がもう少し遅くなってほしい。
- ・売店はもっと品揃えをした方がいい(コンビニ程度に)
- ・レストランの場所が悪いと思います。(場所が近いので)絶飲食でカメラを行う前が辛いです。
- ・手術後にストローが必要と言われ売店に買いに行ったところ、50本入りしかありませんでした。私のように1人で入院した時、必要な数を買えるようにしてもらえますと助かります。

【ご意見に対する対応状況】

品数の充実等、要望が多かった売店につきましては、患者さんの利便性の向上を図るため、平成22年4月からコンビニエンスストアを導入することとなりました。

また、食堂につきましては、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

- ・食事について、おかずは温かい状態を出してほしい。ごはんにはみそ汁が良い。パンにはフルーツとか。
- ・私は、以前他の病院で同じ科の治療を受けていました。処置や検査の進行の悪さを患者のせいにする医師や看護師がいました。とても辛かったのですが、厚木市立病院に転院してきて、その点が全くなくとてもよくしてもらっています。
- ・他医療機関で定期的(半年に一度)にと言われていたのに、厚木市立病院に来て発

見していただき、心の準備はできていませんでしたが、入院・手術を受けて良かったと思います。医師たちは信頼できるし、久しぶりに白衣の天使と呼べる様な看護師にもお目にかかりました。ただ、仕事を持っている身としては午前だけの診療だけでは残念ではあります。待ち時間も長く、最初「時間がかかりますよ」と追いつ返されそうな雰囲気でしたが、今日だけしか時間がないので待ちますと診療を受けました。待ち時間は長かったですが、適切に見つけていただき、考える間もなく進めていただいたのはかえって良かったと思っています。

- ・空調について、室内の目盛は25に設定されていても、窓際のベッド付近は特に冷えて、夜間(夕方15時半頃以降)は辛い事がしばしば。皆さんも同意見です。窓にカーテンでもあればと思います。部屋によって差があるのでしょうか？
- ・日頃1人暮らしのため、病院の近くに住み、何かとお世話になっていましたので、子供達も自然に健康に気をつけるようになりました。今回の事も感謝しています。
- ・初めての入院生活でとても不安でしたが、科の医師の説明、看護師の対応がとても親切で優しく、ストレスをあまり感じない入院生活でした。
- ・今度は検査入院ですが、期間中何も無い日が多すぎるのでは？入院期間をもっと短縮する事ができるのでは？素人の考えですが。
- ・トイレと浴室を清潔に！清潔にしていると思うのですが、男女兼用であるせいと、古いせいでうす汚れた感じがします。もっと明るくきれいだ、気持ちも明るくなると思います。
- ・看護師の仕事を見て、感心しています。患者に対する対応が素晴らしいです。
- ・正直言ってあまり良い評判を聞いていませんでしたが、今後は機会があればこの病院を人に紹介したいと思います。ありがとうございました。
- ・入院中に感じたこと。1. 院内の移送車の音の大きさが気になりました。対策として、例えば各車輪へ注油する又は車輪だけ新品に取替えるなどで、多少音が小さくなるのでは？ 2. ありがとうございました。
- ・売店の規模を大きくしてコンビニになってくれると嬉しいです。
- ・病院内がきれいになっていて気持ちいいです。若い看護師もベテランの看護師も皆親切です。頑張ってください。
- ・子供がお世話になっています。医師が病状について丁寧に説明してくださり、その後の不安に思ったことへも嫌な顔せずにご答えてくださいます。また、看護師も忙しいなか様子を見に来てくださり、優しく対応してくださいます。医師や看護師へは、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。これからも、患者から親しみをもらえるような病棟づくりを頑張ってください。

- ・救急外来に来てから病室に着くまで7時間もかかった。入院と決まったなら先に病室に連れてってもらいたい。病人が何時間も待合室に待っているのは辛いと思う。
- ・リハビリで時間が重ならない様にしてほしい。
- ・個室でありながら、トイレはなし、TV・冷蔵庫は有料、おまけに市外の住人という事で料金が割増、室内の明りもスイッチが不便な場所にあるし、院内が常にうるさかった。廊下で話しているのが全部部屋の中につつぬけで、うるさくてTVの音が聞こえないし、落ち着いて本を読む事もできなかった。
- ・男子看護師の髪が長いのではないか。
- ・とにかく今度の入院では病気の事、生きる力を与えてくださった 医師はじめ医師たちの情熱を感じ、生きるという事を教えられました。
- ・61歳の時、胆のう炎による切除手術を受けたが、当時より皆さんが明るい感じで対応されていて嬉しい。
- ・特に看護師によく世話をしてくださいました。感謝しております。
- ・洗面所の流れが悪く、排水口(右)にいつも汚物がたまっている。
- ・自分には90点以上です。
- ・個人室ではなく、相部屋(4人部屋)の場合、いびきや音の対策があるといいと思ったのですが・・・。難しいですかね？
- ・MRIでの職員の対応にとっても不満が残りました。(体調が悪くなった私の「あと検査時間はどれくらいですか？」に対する「あなた次第なので分からない」という回答と、迎えに来た看護師が私に「どうされました？」の問いに「過呼吸だよ」と口をはさむなど)それ以外は大きな不満が無いだけに残念です。また、他の病院に比べて電子機器のルールが厳しく感じます。

【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いた反面、厳しい御意見も多数いただきました。今後、同じ御指摘を受けることのないよう職員全員が意識を持って質の高い医療・看護の提供に努めてまいります。