

2023年度 みなさまの声 集計報告

2023年4月1日～2024年3月31日の1年間に患者様・ご家族様から寄せられた「みなさまの声」を集計しました。
1年間で152件の貴重なご意見を頂戴いたしましたこと、改めてお礼申し上げます。
みなさまのお声を真摯に受けとめ、今後も当院のスローガンである「患者さんに優しい病院」を目指し職員一同努力して参ります。
2024年度もどうぞよろしくお願いいたします。

<チェック式アンケートの集計結果>



<記述式アンケートより>

※「公開しても良い」にチェックのあったご意見から抜粋しております。 ※いただいたご意見は、全職員が閲覧可能な院内掲示板(Excel)にて周知・保管しております。

○	<ul style="list-style-type: none">・1ヶ月以上のリハビリは最初長いと思いましたが、今はその期間入院して施術して頂いて本当に良かったです。・館内、部屋、トイレ、全て綺麗で気持ち良く使用させていただきました。・正直、病院食でこんな美味しい物食べれると思っていませんでした。・シャワールームも広く安心して入れてすごいなと思いました。・お菓子もありカップコーヒーもあり良かったです。・入院生活なのに快適に過ごせました。スタッフのみなさんのおかげです。・皆さんとても親切にご対応して下さい、とても過ごしやすかったです。・ベッドのシーツ交換がとてもきれいでピシッと張れてうれしかったです。・患者一人一人の状態をよく把握し、職員の連携もしっかりしている様子で安心できました。・Wi-Fiも使えるし、こんな環境なら何ヶ月でも入院できそうです。あつという間でした。
×	<ul style="list-style-type: none">・態度がきつい人がいるので患者がびくびくしている。・注射に対する細かい説明がなかった・スタッフが丁寧に教えてくれなかった・一部職員に心に刺さる言葉を言われる方が居られます。その言葉が退院するまで残りました。
要望 ご提案	<ul style="list-style-type: none">・ キャッシュレス対応をお願いします。 ⇒貴重なご意見ありがとうございます。患者様からのお声をたくさん頂戴し、現在、2024年4～5月中の運用開始を目標に準備を進めております。ご不便をお掛けし申し訳ありませんが、もしばらくお待ちいただきますようお願い申し上げます。(総務課)・ 自販機のお菓子の自販機の種類を増やしてほしい。 ⇒ご意見いただき誠にありがとうございます。自販機の内容につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。まずは業者にいただいたご意見をお伝えさせていただきます。(総務課)・ 同室の方が大声で長時間お話されているので頭が痛くなった。静かに安静に過ごしたい方にはストレスだと思いました。 ⇒貴重なお声を頂きありがとうございます。病院は治療の場で有り療養の場です。体調が良い方もいれば、優れない方もみえます。静かに過ごしたいと思っている方もみえます。大部屋ですと、限られたスペースの中でストレスが溜まってしまう患者様もみえ、管理が十分に行き届か無いことに申し訳なく思う事もあります。大部屋で生活する以上はお互い様ですが、気遣いや声かけも必要です。年齢層が様々であるため、問題が発生することもあります。患者間のトラブルが発生しないよう、患者様の声を確認しながら今後も環境・ベッド調整に努めて行ければと思います。(病棟看護科)・ 院内にコンビニや売店があったらいいなと思いました。 ⇒入院生活におきまして、ご不便を掛けし申し訳ありません。当院の規模ではコンビニのような売店の設置は難しく、場所・管理人員・消費量(業者の利益)の確保等が難しく導入に至らない次第でございます。そのため、入院に必要な物品をご希望の方には、アメニティセット(レンタル)がご利用いただけるような体制を整え、他にニーズの高いものに関しては、最小限ではございますが1階売店にご用意しました。また、食品購入を希望するお声への代替策として、病棟2階デイコーナーに食物やドリップコーヒーの自動販売機を設置しております。小さな規模ですのご満足いただけないかもしれませんがご容赦ください。(総務課)・ 事務/看護/リハと情報と連携がもう少しよいといいなと思います。(シャワーの時間、リハの時間、回診の時間など) ⇒急な時間の変更やリハビリ担当休みでの担当変更などでご迷惑をお掛けすることがあり、申し訳ございませんでした。リハビリ時間とシャワー時間は、毎朝の状況で決めさせていただいております。リハビリ終わりからシャワーまでの時間など患者様の負担にならないよう、今まで以上に配慮致します。(病棟リハ科) ⇒貴重なご意見を頂きありがとうございます。スタッフはそれぞれの担当分野において、1日のスケジュールを組み立てています。当然、患者さんの予定が重複しないよう考慮すべきですが、時間の変更やリハビリ中に病室での処置のため降りてきて頂くなどご迷惑をお掛けすることがありました。今後、各部署との連携について改めて行ければと思います。今回は、不快な思いを抱かせてしまい申し訳ありませんでした。(病棟看護科)・ リハビリとは別に気軽に使用できる設備があればと思いました。 ⇒貴重なご意見ありがとうございます。整形外科の特性上、運動器の機能(骨・筋肉・関節・靭帯・神経など)が不安定な患者さんも多くいらっしゃるため、スタッフの目の届かない場所での運動は安全管理の面では難しく、且つ、設備の構造上場所の確保も難しいため、リハビリ以外での運動設備については見送らせていただくこととなりました。代替案として、病室・病棟内でも可能な運動の提案・指導と、リハビリ室内での自主トレーニングを提案させていただきます。今後ご希望の方がいらっしゃればそのようにご案内いたします。ご提案くださりありがとうございます。(総務課・病棟リハ科)・ コインランドリーがあると便利 ⇒この度は貴重なご意見ありがとうございます。以前はコインランドリーを設置しておりましたが、院内感染防止の観点から、建て替えを機にコインランドリーを廃止し、外部業者による委託洗濯に変更いたしました。ご不便をお掛けし申し訳ありませんが、感染防止のため、ご理解、ご協力の程よろしくお願い申し上げます。(総務課)