

アンケート回答 8月分

評価	ご意見	回答
4	看護師が採血が下手。 それ以外は良かった	何度も針を刺される苦痛は理解できます。大変申し訳なく思います。すべての看護師の技術が評価されるとよいのですが、技術に差が出ることも多いと思います。何度も同じ看護師が行っているようでしたら、失敗されたことにより次は大丈夫かな？と緊張も増すこともありますので、「人を変えて手を変える」こと、また、血管が細い・見えずらい際には温めるなど工夫して行うように伝えています。再度指導をしてみたいです。
2	部屋にエアコンが付いてないテレビ見てるだけで汗が出てくる、先生が説明不足ではないのか？職場復帰までのある程度の明確な説明をしてくれない	近年は北海道でも気温・湿度の高い日が増えており、療養環境の改善が重要であると認識しております。当院では現在、来年を目標に病室へのエアコン設置を進められるよう検討しております。それまでの対応として、保冷剤の貸出をナースステーションにて行っておりますので、ご希望の際はお声がけください。 このたびは、医師からの説明が十分でなく、ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。 職場復帰までの見通しについては、患者さんの治療経過や回復状況によって異なるため、明確な時期をお示しすることが難しい場合がありますが、今後の見通しについてできる限り分かりやすくご説明できるよう努めてまいります。

評価	ご意見	回答
4	テラスの庭園綺麗ですね、入院生活の励みになります 三角コーナーによる行動制限や、開放時間に椅子の設置があるとなお良いと思います スーパー銭湯にあるような白いプラスチックの椅子だと雨で濡れても管理しやすいと思います 検討改良をよろしくお願いします	このたびは、テラスの庭園について温かいお言葉と貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 三角コーナーにつきましては、ウッドデッキの修理が完了次第、開放する予定です。 ご不便をおかけしますが、今しばらくお待ちください。 また、椅子の設置についても、いただいたご提案を参考に、患者さんがより快適に過ごせる環境づくりを検討してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。
1	予約の電話が全く繋がりません	予約のお電話がつながりにくく、ご不便をおかけし申し訳ございません。 特に月曜日や、予約受付開始直後の14時から15時頃はお電話が集中し、つながりにくい状況となっております。 可能な場合は、これらの時間帯を避けてお電話いただくことで、比較的つながりやすくなります。 ご不便をおかけいたしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

評価	ご意見	回答
4	殆どの看護師さんはとても素晴らしいです、ありがとうございます しかし、ごく一部の看護師が極めて悪いため4に評価しました 具体的に2点 ①痛みが強く全ての動作に苦痛を伴う状態だが、頑張れ自分の事は自分でやれと言葉で叱咤激励するだけで、他は何のサポートもなく歯磨き、洗顔が一日出来なかった。 言葉で叱咤激励するだけなら、素人でもできると思いますし、専門職のする仕事でないと思います その後別な看護師さんと相談し、自分の状態に合わせて不十分な動作をサポートしてもらい洗顔、歯磨きができました ②上記の事もあり、回復が多少遅れた感じは否めなかったが、良い看護師さんの支援で車いすに座っている事ができるようになりました。 看護師さんがチームで支援の方向性を軌道修正し、私も回復している実感を感じはじめました。 しかし、友人の面会時、友人が私の回復が遅いと感じたため、ある看護師に質問したところ「本当は歩けるんですよ」と私に聞こえる距離で友人に説明しました。 患者、患者の友人に対するの発言としては不適切である。 患者が病院を信頼し身体を預けているのに、一部の看護師が患者を信用していないと思われるかもしれない言葉である	普段から痛みのコントロールを行い状況に合わせて援助を行っていますが、配慮がなかったようですね。私たちの仕事には苦痛の緩和と日常生活の援助がありますので言葉だけの励ましだけでは看護が足りません。つらい思いをさせ大変申し訳ありません。経験年数問わず痛みのコントロールの学習会やシミュレーション研修で再学習・指導を行っていきます。患者さんの立場になって状況を把握し援助につなげられるように意識してまいります。

評価	ご意見	回答
3	LINEで送迎バスの時間が調べにくい。LINEのメニューを作って、そこに送迎バスの時間、診察案内、医師不在、ご意見、などタイトルメニューを貼ってもらえるとLINEが使いやすくなるので是非取り入れて下さい。	ご意見ありがとうございます。 より便利にご利用いただけるよう、公式LINEにメニューを設置いたしました。送迎バスの時刻表や診療に関するご案内、医師不在情報、ご意見・アンケートなどを、LINEからご確認いただけるようになっております。 今後も、より分かりやすく使いやすいご案内に努めてまいります。
4	予約方法が時間帯指定の電話のみというのが、とても不便です。WEB予約をぜひ導入してほしいです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。LINEやインターネットでの予約については院内でも検討しましたが、現在の診療体制や予約管理の状況から、現時点では導入には至っておりません。 今後の課題として、より予約を取りやすい体制について引き続き検討してまいります。 現時点でご希望に添えず恐縮ですが、引き続き電話予約へのご理解をお願いいたします。
3	総合的な評価だけでなく、診療の満足度、接遇の満足度、予約の取りやすさの満足度、入院生活（環境とか、食事とか、対応とか）の満足度とか、項目ごとに点数で評価しないと改善に繋がりにくくないですか？	ご意見ありがとうございます。 現在のアンケートでは、項目ごとに点数で評価する形式ではなく、総合的な評価と自由記載を中心としております。診療や職員の対応、予約、入院生活などについて、お気づきの点やご意見がございましたら、自由記載欄に具体的にご記入いただけますと幸いです。 いただいたご意見は内容ごとに確認し、今後の改善に活かしてまいります。

評価	ご意見	回答
5	皆さんとても親切で居心地が良かった	このたびは、たくさんの温かいお言葉をお寄せいただき、ありがとうございます。
5	看護師の対応が素晴らしい。環境、設備も良いんでしょう。もちろん医者腕もね。	
5	挨拶が徹底されており、気持ちが良い。	
5	術後も経過観察をしてくださりました。	
5	4Fに入院してました。病室にでも良い人たちと楽しい会話が、出来てよかったし、担当の林先生は若くって明るい人でひとがらもよく細く長く接骨して大きい傷になると心配だったが、凄い腕で肩と肘に小さい傷で、手術後も治療も優しく、まじまいまでして頂きました。 😊😊😊 看護師さんたちもみんな親切で明るくテキパキと色々面倒を見てもらって同じ病室の方は天使様たちと言ったが本当にそう見えるぐらい皆さん大変親切でした。毎日日中と夜勤に変わるので皆さんの名前を全部覚えられなくてごめんなさい。😊😊😊😊😊😊 リハビリの本間さん優しさと楽しい時間ありがとうございます。まだまだお世話になるのでよろしく願いいたします。	医師の診療や手術、術後の経過観察について安心して治療を受けていただけたこと、また看護師やリハビリスタッフをはじめとする職員の対応についてお褒めいただき、大変うれしく拝見いたしました。挨拶や日々の声かけ、明るく丁寧な対応についても評価していただき、職員にとって大きな励みになります。 入院中の看護やリハビリについて、患者さんお一人おひとりに寄り添った対応を感じていただけたこと、また病室での時間や職員との会話を楽しく過ごしていただけたことを、私たちもうれしく思っております。 病院の環境や設備、清潔さ、食事についてもお褒めの言葉をいただきありがとうございます。入院生活の中で、食事を毎日の楽しみのひとつとして感じていただけるよう、献立や提供についても工夫を続けてまいります。
5	担当医、看護師、その他スタッフの対応がとても良い。 病院が綺麗 食事が美味しい	皆さまからいただいたお言葉は、関係する職員・部署へ共有し、今後の励みとさせていただきます。 これからも、安心して治療を受けていただけることはもちろん、入院中も気持ちよくお過ごしいただけるよう、医師・看護師・リハビリスタッフをはじめ、職員一同努めてまいります。
5	主治医、看護師の皆さんやリハビリの先生に良くして頂きました。毎日の食事美味しかったです。本当に世話になりました。ありがとうございました。	このたびは貴重なお言葉をいただき、誠にありがとうございました。
4	治療の正確さ 個別的な看護とリハビリ提供 食事が美味しく、毎日飽きのこないメニューの工夫	