

アンケート回答 9月分

評価	ご意見	回答
3	初めに言います。受け持ちナース、担当ナース、Dr、リハビリ担当皆さんとても親切で優しく接してくれました。 その分、他の事が気になったので、あえて書かせて頂きます。 まず、師長の部屋周りが無かった。 電カルのためか、情報の共有が出来ていない事が多々あり、痛みで辛い時はイライラした。 そのために、ナースの言うことがバラバラで、統一されていず対応の悪さが目立つ場面もあった。 タオルを配る時も無言で置いていく事が多く、何日分か説明もされず残念だった。 食事があまり美味しく無かった。が、良い面も沢山ありました。ありがとうございます。	入院した当日または翌日には「師長の〇〇です」と挨拶するように伝えていますが、今回はなかったのですね。誰が長なのかわからないと不安ですよ。大変申し訳ありません。挨拶と時間を作って部屋を回るよう再指導しました。情報共有についてはカンファレンス等で共有していますが、密に共有できるように強化していきたいと思っています。
5	看護師の対応が素晴らしい。 消灯時間が遅過ぎて時間を余す 22:00時消灯は長過ぎて男子の病室は20:30には部屋の電気を消してる。 病院だから21:00消灯でいい。これから燃料が高くなるのに無駄な経費。 だいたい病院は21:00消灯でした。 食事が大変良かったけど長期入院者は同じメニューが出てくるので飽きるかな？	看護師の対応に関しては高い評価をいただきうれしく思います。ありがとうございます。消灯時間ですが施設によって時間は異なりますが、21時～22時で決めているようです。色々なご意見がありますが、22時消灯で様子を見て今後再検討できればと思います。

評価	ご意見	回答
3	他の病院から紹介されて腰椎の手術をしました。担当の先生があちこちの病院に行くらしく、術後なかなか痛みや不安について話がきけず、また先生の話し方もあまりにもフランクすぎて(タメ口)特に手術の直後、痛みを抱えながら話をするのが蔑ろにされているように感じられて、とても辛く思いました。看護師さんにそのことを相談したところ、まずはじめに先生の事情や擁護を話されて、患者の辛さが二の次になっていたのが苦しかったです。担当の先生が来れない日があるなら、あらかじめ教えてもらえていたら安心が出来て、不安による苦痛がなかったのにと、痛みは術前に比べて驚くほど楽になり、喜んでいただけによけいに残念に思いました。医療相談室の方は、痛みを抱えなかなか理解が出来ない私に、何度も説明をしてくださり対応も心がこもっているように感じ、とても助かりました。	つらい思いをさせてしまい申し訳ありません。担当医師不在日については、患者様がわかりやすいように工夫していきたいと思います。また、話し方については常々指導はしているのですが、徹底されていないようで申し訳ありません。今後さらに接遇に関する講習を受けるなど改善を目指します。医療相談室に関するご指摘は感謝いたします。今後もこの姿勢を続けるように指導していきたいと思います。
1	レントゲン男性技師が身体が痛く一人では診察台にのぼれなく向きを変えることも出来ずにいても一切のサポートもなく手を振れることもなく放置された。 このままの姿勢で良いのかと聞いても返事ははいとだけ。靴も一人で履くのも大変なところ一足が脱ぐ際に遠くへ飛んだのにも知らん顔。 他のスタッフの皆さんは親切なので星一つの理由はこのレントゲン技師のせいです。こんなに不親切で失礼な態度のレントゲン技師は初めてです。	このたびは、検査時の職員の対応により、ご不快な思いをおかけするとともに、ご不安な思いをさせてしまい誠に申し訳ありませんでした。 今回のご意見を真摯に受け止め、検査に携わる職員に対し、患者さんの身体状況に応じた声掛け、介助、安全確認、接遇について改めて指導し、同様のことがないように努めてまいります。

評価	ご意見	回答
5	至れり尽くせり。 今 こうして欲しいと思っていることが わかって下さってる よく声をかけて下さって 特に手術後とか 安心感がありました。 有難うございました 総合評価 星印 1が1番いいということなのか 5が いいのかな ちょっとわからなかったの で全部にチェックしてしまいました。 五つ星で言ったら星 5です。	このたびは、温かいお言葉や貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。 手術後の不安もある中で、職員の声かけや対応に安心していただけたとのこと、大変うれしく思います。患者さんが必要とされていることに気づき、安心して治療を受けていただけるよう、これからも一人ひとりに寄り添った対応を心がけてまいります。 また、長年にわたり竹内を信頼し、当院に通院していただいていることにも、心より感謝申し上げます。これからも安心して診療を受けていただけるよう努めてまいります。
5	長期に渡り『竹内先生』にお世話になっている為	LINE公式アカウントのメニューについても、改善に気づいていただきありがとうございます。今後も皆さまからいただくご意見を参考に、より利用しやすい環境づくりに取り組んでまいります。
3	可もなく不可もなく。LINE公式アカウントのメニュータイトルの要望を叶えていただきありがとうございます。	なお、アンケートの総合評価については、星5つが最も高い評価となっております。評価方法がわかりにくく、申し訳ございませんでした。今後の案内の参考にさせていただきます。 今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
4	スタッフの皆様はとても良いのですが、Wi-Fi環境が悪すぎる。 部屋が暑い🥵	Wi-Fi環境につきましては、現在、接続状況や環境の調査を行っております。今後、より安定してご利用いただけるよう改善に努めてまいります。
5	設備も綺麗だし、看護師さんもやさしい ひとつ嫌だったのが、どこかのおじさんが1時間もデイルームを占拠していたこと。	当院の設備や看護師の対応につきまして、お褒めのお言葉をいただき、ありがとうございます。 デイルームのご利用に際しまして、ご不快な思いをおかけしましたこと、申し訳ございませんでした。 デイルームは、患者さんに気持ちよくご利用いただくための共有スペースでございます。いただいたご意見を受け止め、皆さまが快適にお過ごしいただける環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。

評価	ご意見	回答
4	病院も看護師さんも素晴らしいです。Wi-Fiが使えないので一つ下げました。入院中は知り合いや家族と連絡する事で気持ちが楽になります。 そのためにもLINEくらい使えるWi-Fiにして欲しいです。（多少の使用料をとる形でもよいので）	Wi-Fi環境につきましては、現在、接続状況や環境の調査を行っております。今後、より安定してご利用いただけるよう改善に努めてまいります。
3	職員のマスク着用について、個人の判断との事でしたが、患者に接している医療従事者はマスク着用をお願いしたい。マスク無しでくしゃみ、咳をされている方がいました。	職員のマスク着用に関しまして、ご不安ならびにご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 患者さんに接する医療従事者のマスク着用は、感染対策の観点からも重要であると認識しております。 お寄せいただきましたご意見を受け止め、職員のマスク着用について、改めて検討してまいります。 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。
3	遠くから行って沢山手術在るのに1人の先生次は又1人の先生と時間が掛かる入院も月またぐからお金が掛かる年金では中々見て貰えない	遠方よりご来院いただいている中、診療に時間を要していることや、入院期間が月をまたぐことによる経済的なご負担につきまして、ご不便とご心配をおかけしておりますこと、お詫び申し上げます。 また、年金で生活されている中、医療費のご負担が大きいことにつきましても、切実なお気持ちとして受け止めております。 いただいたご意見を受け止め、患者さんのご負担に配慮した診療体制や入院期間の調整について、今後の改善に向けた参考とさせていただきます。 貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。