

## 入院患者さんからのご意見

令和3年度に実施いたしました『入院アンケート』へのご協力ありがとうございました。

皆さまのご意見を参考に、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に努めてまいります。

ご意見		回答・対応
1	初めての入院、具合の悪い時に外来でしばらく待っていたのが、ちょっとツラかったです。	外来での待ち時間が長くつらい時はいつでもお声がけください。なるべく早めに対応できるよう院内で連携していきます。
2	ナースコールおしてもすぐに来てくれない。(夜間は職員が少ないので、仕方ないですが、日中特に…)すぐ来れる状況でない時は、ピッチでの対応の仕方を変えた方が良く思う。「伺います」ではなく、「少しお待ちください、もう少ししたら伺います」等… 対応が良い職員もいますが、小児科病棟でもあるので、もう少し子供や親に目を向けて対応して欲しい。治療や処置だけが仕事じゃないと思います。	ナースコール対応に関してはなるべく早い対応を心がけ、早く行けない時の対応も考えます。また小児や親御さんにももしっかり対応していきます。ご意見ありがとうございます。
3	他人が苦しむ声や音を聞くのが苦手で、自分までつらくなってしまうことがよくあったので、それらがもう少し聞こえにくければいいと思った。また、ナースコールのボタンがとどかないところにいつてもうすることが多かったのと、ボタンを押したときに、部屋を忘れられてしまうことがあったので気をつけてほしいです。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの苦痛の訴えに対応し、お部屋の調整をしていきます。ナースコール後の対応はスタッフへ注意喚起し、指導いたします。
4	薬剤を使用し(カンチョウ)排泄する時は、相部屋ではなく別の部屋に移動してやった方が本人も周りの人もいいのではないかと思います。	処置室などの設備や空室がない状況にて病室での対応となりました。今後は処置ができる環境を整え、患者さんや同室者の方への十分な配慮を行います。ご意見ありがとうございました。
5	入院当初、まだ苦しい時に、あの書類、この書類と非常に苦しかったし、疲れました。	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの状態に応じ、気持ち良く療養生活が送れますよう配慮してまいります。
6	何度か子供の入院でお世話になったこともありますが、もう少し、館内の説明やタオル交換の日、置き場所等説明してくれると不安なくすごせると思いました。	ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。入院時オリエンテーションの説明を詳しく行う事、その都度患者さんに声をかけ説明していく事をスタッフ間で話し合いました。今後わかりやすい説明を心がけて参ります。
7	CSセットの利用申込みしましたが内容が良く分からなかったです。	入院時の説明に加えその都度担当も説明していきます。わからないことがありましたらお聞きください。必要物品に関して、担当が責任を持って補充していきます。
8	今はコロナで1日中マスクしての仕事は大変だと思いますが、私は皆同じ顔に見えてしまって、よくわからなかったです。	マスク越しでも笑顔で対応をするように心がけてまいります。ご意見ありがとうございます。
9	プライバシーを守っているためか、個々のベッドのカーテンがきちんと閉められ、圧迫感を感じた。	現在、カーテンを閉めている患者さんが多く、カーテンを開けているとプライバシーが守られないのご意見があります。ご理解をお願いいたします。
10	事務の方から出生届の確認をされましたが、同室の方がいる場合、口頭での確認ではなく、目視にて順に確認するなどにしたほうが良いと思いました。子どもの成長は様々なので小さい大きいを気にするお母さんもいると思います。	以前は目視で行っていましたが、一緒に声に出し確認して欲しいとの患者さんの要望で実施していました。今後の説明方法について患者さん方の意見を聞いて検討していきます。
11	4人部屋だと、お互いプライバシーに関する話が聞こえてしまうし、聞かれてしまう。	貴重なご意見、ありがとうございます。医師の説明も含め看護スタッフで会話内容を注意していきます。
12	新型コロナワクチン接種済みの家族であれば、立ち会い出産や短時間の面会など許可していただけたらありがたいなと思いました。誕生の瞬間、日々変化していく表情を間接的にしか家族と共有できないことが残念でした。	現在、院内面会制限をしており、産科も統一した面会制限となりますので、ご理解をお願いいたします。
13	コロナのため母親学級などなく心配でした。夜間も、何度も何度も授乳のこと教えていただけ安心しました。(そうでないスタッフさんもいましたが)産まれてからのサポート、これからもよろしく願います。母親学級、再開あればいいと思います。	現在母親学級は開催しておらず、ご迷惑をおかけしております。病棟案内・沐浴に関してはホームページに動画をのせていますが、お知らせが不十分でした。動画は外来で説明いたします。

ご意見		回答・対応
14	食事が一番つらかったです。食べるのが少なくていつも残してしまい皆様には本当に迷惑をかけました。	患者さんが摂取しやすい食事に変更することも可能ですので看護師にご相談ください。
15	野菜の切り方も、もう少し小さめにして老人にもやさしい食事にしてほしい。	
16	食事は汁物がない時もありむせっぽかった。そんな時はお湯だけでも出してほしいと思った。	配茶などのサービスは現在行っておりませんのでご理解ください。お飲物の準備をお願いいたします。
17	付き添いの親が食事に困らないように移動売店など導入してほしい。	付添のご家族の食事に関してはレストランの弁当の配達もありますのでご利用ください。
18	病室内で携帯で電話されている方がおり、よく休めない時があった。身体が動かせるなら他で電話をするように伝えてほしいです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。携帯電話の使用について入院時に説明しておりますが、再度説明を徹底いたします。看護師から注意喚起いたしますのでお声がけください。
19	病室の夜は寒かったので、寒そうな日は対策して頂けたらと思います。	
20	夜、暑い日にエアコンが切れてしまうのは困りました。暑い夜はエアコンを使えるようにしてほしいです。	空調や掛け布団での調節が可能ですので看護師にお声がけください。
21	フリーWi-Fiを入れてほしい。	令和4年2月からデイルームで使用可能になりました(6時～21時)。病室では使用できませんのでご理解ください。
22	テレビがイヤホン使用なので長時間の視聴だと耳が痛くなり、音量の規制等でイヤホン無しだとありがたいです。	個室・多床室ともにテレビはイヤホン使用となっております。ご不便をおかけしますがご理解ください。
23	トイレの音が病室にひびいて気になりました。(他の人のも自分も)	トイレが病室にあるため特に夜間など音が響いたかと思えます。構造上、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。
24	ベッドのキシミ音がうるさく、ねがえりの都度気になった。	ベッドの劣化により安楽な療養とならず、申し訳ありませんでした。順次、修繕しております。お気づきの際はお申し出ください。
25	子供の入院に付き添いでしたが、添い寝だったので、お互いに寝苦しかったかと思えます。他の方と同室はやはり気を遣ってしまいます。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。小さいお子さんの場合はやはり添い寝になってしまいます。ご理解願います。同室の件もご理解ください。
26	シャワーのお湯がぬるめで、温かくする方法がわかりませんでした。	シャワーのお湯は安全対策上一定の温度設定となっております。今後は入浴前にお湯の設定方法を確認していただき、安全な入浴ができるよう調整してまいります。
27	窓が結露して床が水びたしになり、カビが気になった。病人にとっては衛生的にいかがなものか。改善を願います。先生方、看護師さんの対応はとても丁寧で優しく、ありがたかったです。ありがとうございました。	結露やカビなど不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。気になるときはお声がけください。いつでも掃除いたします。
28	トイレ個室にもハンドソープ、消毒液があればいいと思いました。	ご意見ありがとうございます。トイレの衛生面を考えますと個室にハンドソープまたは消毒薬は必要と思えますが、以前中身を変えられた事がありました。患者さんの安全を考え、現在は置いておりません。ご理解をお願いします。トイレの外の手洗い場所には、備え付けのハンドソープがございます。
29	付き添いのシャワー15分以内、髪の毛等拾い集めることも考えると中々厳しかったです。髪の毛の長い女性、産後抜け毛のある女性は特にそう思うのではないのでしょうか。	付添いご家族のシャワー時間に関しては15分から20分に変更いたしました。ご意見ありがとうございます。
30	パジャマにポケットがあれば良かった。	小物を入れられるポーチを準備しておりますが案内が不足しておりました。今後、案内を充実させ対応して参ります。ご意見ありがとうございました。
31	貸出図書があるといい。	2階に図書コーナーがありますのでご利用ください。
32	物が二重に見える人にはマークシートは埋めるのに難儀です。	マークシートは厚生連統一の様式となります。記入が難しい場合はお手伝いいたしますのでお声がけください。

※自由記入欄に記入いただいたご意見の中から、一部抜粋して掲載しております。