

## 平成28年度 満足度調査 個別回答

・主治医の先生がわかりやすく様態を説明してくださり感謝いたしております。患者のことを一番に考え、対応していただきありがとうございます。

《回答》

ありがとうございます。今後も穏やかに療養していただけるよう真心のこもったケアを提供させていただきます。

・職員の皆さんにいつも親切・丁寧に接していただき感謝しています。これからもよろしくお願い致します。

《回答》

ありがとうございます。今後も引き続き、患者様にとっての安心・安全の看護・介護に努めてまいります。

・前回のこちらの施設の中ではあまり歩けなかったのに、家の中で歩いて1週間で転倒してまた入院しました。家の方がリスクは高いと思うので、施設の中でも見守りを徹底して歩かせてほしいです。出来ることはさせてほしいです。やらせないとできませんし、人を頼ります。トイレに1人で行かせてほしいです。家族の意見も聞いてほしいです。

《回答》

リハビリは、患者様の意欲にも関係してきますので、ご家族の要望も、聞きつつ、患者様の状況も考慮して無理せず進めていきたいと思っております。

・院内ではお世話して下さっている皆様はとても優しく、丁寧に声をかけながらお世話して下さっておりますので、本当にありがたいと思っております。皆様に感謝しております。これからも宜しくお願い致します。

《回答》

お褒めの言葉を頂いて大変嬉しく思います。スタッフ一同これからも接遇に留意し、ケアさせていただきます。

・病棟のナースステーションカウンターでは、なかなか治療状態等聴けませんでした。何らかの方法で説明の場所・機械を提供していただくと家族の参考になります。

《回答》

主治医からの病状説明希望される場合は看護師に伝えて頂ければ、いつでもアポイントメントお取りできますので、お声かけ下さい。

・お世話になって、はや2か月ですが、思ったより回復が良いように思っています。あれもこれもリハビリの先生方の優しい指導のおかげだと感謝いたします。看護師さんも良い対応をして下さいますし、母に対してもやさしくしてくださっているようなので安心していきます。

《回答》

ありがとうございます。そう言っていただけること、とても嬉しく思います。今後も引き続き、喜んでいただけるように対応していきたいと思えます。

・看護師がお茶を交換してくださり、渡されたものをそのまま飲ませたら、かなり熱かったらしく、やけどしそうだと言顔をゆがめむせていました。容器を持った時に結構暖かいと思ったのですが、職員の方が渡してくださったものなら大丈夫だろうと飲ませてしまいました。今回近くに家族がいたのでよかったです、1人の時に手を付けてやけどすると大変なので、飲み頃の温度で提供していただきたいです。

《回答》

行き届かず、大変申し訳ありませんでした。患者様によっては、熱いお茶を好む方もいらっしゃるのでは、今後は、患者様の状況や好みに合わせ対応していきます。

・個々のベッドスペースも広く明るく、清潔感も良いです。また、職員の挨拶や気配りがありがたく感じます。

《回答》

ありがとうございます。スタッフ一同今後の励みになります。今後も院内の清潔保持や真心のこもったケアを提供させていただきます。

・看護師さんは挨拶してもかなりそっけないですね。ほぼ無視で「はいはいはい」という感じでした。いつも気分が悪いです。

《回答》

ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。素晴らしい看護を提供していても数名でも良くない看護をした場合、その数名の良くない看護が患者さまやご家族様の心に残ってしまうこととなります。この問題を改善できるよう努めていきます。

当病院では、接遇向上委員会を設け毎年目標を定め、接遇向上を目指しております。個別的問題あった場合は遠慮なく申し立て頂くか、ご意見箱もご利用して頂くようお願い致します。

・5S（整理、整頓、清潔、掃除、躰）ができれば気持ちいい病院です。

《回答》

目配り、気配りして環境整備をして、清潔感のある病院にしたいと思っています。

・平成の森・川島病院は、医師、看護師をはじめ忙しい中、治療看護を尽くされ大変お世話になっています。

クリスマスにかわいいカードとプレゼントを頂きました。

病室で面会の時に、椅子を進めて下さいました。

そして、さりげない挨拶の言葉をいつもかけて下さいます。

川島病院の本意優しさ温かさにふれる思いで大変お世話になりまして、ありがとうございます。

《回答》

ありがとうございます。私たちは、療養の場に少しでも四季を感じていただけますよう病棟内のディスプレイやレクリエーション行事にも取り組んでいます。今後も、穏やかに過ごして頂けますようケアの提供を心がけていきます。

・病室について、トイレにウォシュレットがないので患者にとって衛生面からも良くないと思います。どこの病院にも今は必須だと思いますし、早期設置を望みます。

《回答》

ご指摘ありがとうございます。病棟に2箇所設置しました。

・病衣服について女性はピンク、男性はブルーをお願い致します。

《回答》

病衣の色については、入退院あり、個人の好みもあり、定数化できない面もあり、今後全体の問題として検討させていただきます。

・駅から送迎車を利用した身内の者が年を取っているので乗り降りの際運転手の方が気をかけてくださり助かっているそうです。もし、お願いできるなら乗車時に台のようなものがあると（小さい車は特に乗りにくいそうです）うれしいと言っていました。

《回答》

ご指摘ありがとうございます。担当者に申し伝え、より利用しやすく工夫を重ねてまいります。

・月1回の保険の提示時の確認対応者の対応が不親切で気が重い。

《回答》

ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。丁寧な対応を心掛けて、この問題を改善できるよう努めていきます。

・送迎バスの方は全員親切で助かります。

《回答》

ありがとうございます。スタッフ一同今後の励みになります。

・カンファレンスで病状の説明・診療方針・入院生活での様子などがありましたが、医療や看護リハビリに対する知識があまりない人や高齢者にとっては、専門用語が何を意味するのかよくわかりませんでした。また、進めていくスピードも速いので、何をどう質問したらよいのかわからないまま終わってしまうという印象がありました。忙しい、限られた時間の中でやらなければいけないのもわかりませんが、できるだけ誰にでもわかるような内容であってほしいと思います。

《回答》

配慮が足りず申し訳ありませんでした。今後は、出来るだけ専門用語は、噛み砕いて分かりやすく説明して行きたいと思います。

専門用語に関しては、総合実施計画書やカンファレンスを含めて、患者様、ご家族様にわかりやすく説明するまたは記載するよう日頃から科全体に周知しております。これからもわかり易い説明、わかり易い記載をするよう努力していきます。

・病室の扉が解放状態で、季節の影響を受けやすく乾燥が改善されたくありがたいです。保湿クリーム等持ち込めたらよいのですが。

《回答》

病室の扉の状態に関しては、患者様の安全確認の点から開放とさせていただいております。また、冬場の室内の乾燥が一番問題となっております。洗面所の水はり、個別に加湿器等ご用意頂いている方もいらっしゃいます。病室全体に湿度が保てればいいのですが、現在はハード面で難しく個別対応させて頂いております。

保湿クリームの持込みは制限しておりませんので、ご要望がおありでしたらお声掛けいただければと思います。

・保険外の請求（おむつ代、タオル代、食事用エプロン代など）が高いと思います。

《回答》

ご指摘ありがとうございます。患者様の状態に合わせたオムツの使用やケアを徹底し、早期の排泄自立に取り組んでいきます。

・相談員の中に不愉快な方がいた。

《回答》

不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。職員教育を徹底し、病院の窓口としての自覚を持ち対応させていただくよう徹底します。

・売店の商品をもっと増やしてほしい。また、営業時間（土、日）が短い。

《回答》

ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ありません。売店の担当者に申し伝えます。

・請求書の宛先について、地名番地の最後の方が分かりづらくなっております。

《回答》

ご指摘ありがとうございます。読みにくいものがございましたら1階受付の医事課へお知らせいただきますようお願い申し上げます。

・請求書が大雑把で、内訳も分からないので、もう少し分かりやすく記入してほしいです。

《回答》

ありがとうございます。請求書の内容を細かい表示が出来ず、申し訳ございません。ご不明な内容がございましたら1階受付の医事課へお尋ね下さいますようお願い申し上げます。