

入院患者様から寄せられたご意見への回答

<令和2年度回収分>

ご意見等の内容	回答
1 面会できない事情ですが、洗濯物を置きにきた時など、ただ受け取るだけでなく、もう一言「他にご希望などありませんか？」と言ってくると安心できます。	感染症対策のため、面会制限を継続している中、ご家族の思いを汲む対応を心がけておりましたが、不足していたことにお詫び申し上げます。再度、職員間でご意見を周知し、ご家族にご要望を確認して安心して帰って頂けるよう努めて参ります。
2 西病棟は太陽の西日（にしび）がきつく、室内の温度が上がり午後からだつきつい。カーテンも良いのですが、日差しをシャットアウトする方法を考えてほしい。	ご迷惑をお掛けしております。西日が強い時間帯はカーテンを閉めたり、空調で調整する等の対応を行っております。病室によっては遮光遮熱シート用で対応している部屋もありますが、部屋が暗くなるマイナス面もあり検討中です。暑い・寒い等がありましたら、ベットの位置や病室の移動等もふくめ相談させていただきますので、病棟看護師へお声かけください。
3 コロナで面会ができないから大変です。	新型コロナの感染対策にご協力頂きありがとうございます。他の医療機関と同様、患者様を感染から守るために当面はこの状況が続くことが想定されます。直接面会ができない方は、ご希望によりオンライン面会への対応も行っておりますので、ご相談下さい。
4 ・部屋の照明が暗いので気が沈む。 ・香水の匂いが気になりました。 ・看護師さん、医師、リハビリの先生等スタッフの方々がとても親切で感謝しています。ありがとうございました。	<ul style="list-style-type: none"> ・病室の照明は、ベットランプを点灯することで明るさを確保することが可能です。今後は入院時にも説明をしてみたいと思いますが、ご不便があれば看護師にお声かけください。 ・匂いについて不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。職員には、匂い（香水、洗剤等）について、再度確認し身だしなみも含めて振り返る機会とし、今後も気をつけていきたいと思っております。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。
私は、個室を利用した車いす使用の利用者ですが、気付いた点を3つほど書きます。 5 1.車いすでトイレを利用するのは非常に気をつかいます（狭い）。 2.車いすからベッドの移動の際、ベッドの手すりがないので、不安が残ります。 3.窓からの気になる冷風は部屋の暖房エアコンの温度設定（21℃）を1℃上げて眠ったら気になりませんでした。	<p>設備についてご不便をおかけしました。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 個室のトイレの改修は、他の設備との関係で困難なのが現状です。廊下のトイレは、病室内より広くなっておりまして、お手数をおかけしますがそちらをご利用いただきますようお願いいたします。 2. 現在病院が保有しているベットの柵は、このタイプしかありませんが、不安な場合は、対応方法がないか検討して参りますので職員に相談してください。 3. 冬期間はサッシの冷気が気になることがあると思っております。寒いと感じる時はお話しいただければ、温度設定の変更をいたしますので、お申し付け下さい。
6 多忙の仕事だとは思いますが、受付スタッフまわりの対応はひどいレベルです。	職員の対応により不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当該部署への情報提供と対応の改善を確認いたしました。病院全体でも、接客対応について振り返り見直しする機会といたします。
7 部屋の移動が多すぎた。	患者さんの重症度や状態でどうしても部屋の移動をお願いする事があります。また、急性期治療後の、退院に向けての療養環境の調整やリハビリを主体とされる患者さんの場合は病棟の移動もあり、移動回数が増えてしまうことで、ご不便とご迷惑をおかけしております。その都度、説明し了解をいただいた上で移動させていただきますが、事情をご理解の上、ご協力を頂きますようお願いいたします。なお、有料個室をご利用頂くことで、同じ病棟内での移動は不要となりますので、ご希望される方はスタッフにお申し出下さい。
8 食事にもう少し塩気がほしい（治療食なのはわかっているが）	入院食は、治療のひとつであり、栄養計算や味つけなどを検討したうえで提供させていただいております。治療食は特に塩分量等がきびしく設定されているため物足りなく感じられることもあると思っておりますが、この機会に退院後の食生活の見直し等も含めて、うすい味付けになれる機会ととらえていただければ幸いです。貴重なご意見ありがとうございました。



「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。

湖東厚生病院