

退院時アンケートご協力ありがとうございます



医療法人
岡村一心堂病院

よりよい医療を
地域の人々に

岡山市東区西大寺南 2-1-7
Tel 086-942-9900

URL : <http://www.isshin.or.jp/>

E-mail : info@isshin.or.jp

退院時アンケートご協力ありがとうございます

看護部長 松島 眞己

当院では、退院時にアンケートを記入していただき、毎月の月初めにアンケートを回収し、患者さんのご意見を病院の運営会議で取り上げ、対応を行っています。すべての要望にお答えするのは困難なこともあります。貴重なご意見を大切によりよい病院をめざしておりますので、今後ともよろしくお願い致します。

【2011年6月～12月のご意見について回答させていただきます】

・ 収納入れが少ない

個室の収納ボックスを検討しています。

・ 見舞いに来た人が、顔も見ないで何号室はあちらですと言われ、残念がっていました。

今年の目標にあげて対応に気をつけていただけに残念です。カウンターに来られた方に対して、直ぐ立ちあがって、感じの良い対応ができるよう指導しました。

・ 看護師の評価は、大変よいから大変悪いまでの格差がある。

各自自覚をもって丁寧な対応をこころがけていきます。相手の立場に立って思いやりを忘れぬようにすることを話合いました。

・ 携帯の使用についてももう少し制限してほしい。

携帯電話の使用については入院時オリエンテーションでしっかり伝えます。現在「多床室と重症個室では、使用禁止。多床室は、消音してメール可」となっています。この内容の変更はしませんが、廊下などで大きな声で話しているときは、注意していきます。

・ カーテンを閉めるのが人によってばらばら。その都度カーテンを閉め直すことがあった。入る方向を決めておけばどうですか？

患者さんの状況によっては、オーバーテーブルやポータブルトイレなど位置が違うので、方向を決めてしまうのは難しいです。対応としてカーテンの開閉時、必ず声かけをして行うよう徹底しました。

・ 点滴をつけて歩く車が汚れているのが気になりました。

環境整備時に、医療器具の清掃担当をつくり清掃をすることにしました。

- ・大勢の方が出入りしているので、どの人に何をきけばよいかわからない

担当ナースは自己紹介していますが、覚えられないと感じました。試みとして「本日担当の〇〇です。お気軽におよび下さい」という札をベッドサイドに置くようにしました。

- ・ランドリー設備を充実してほしい。

洗濯機、乾燥機は各病棟に1台置いており、現在の利用状況からみて十分だと思います。しかしCSセット利用後の汚れたパジャマやタオルを置く場所といっしょに置いており、その場所が、乱雑に思われてのではないかと思います。洗濯機と乾燥機の位置を変更しました。

- ・患者でトイレを使用後流さない人がいたので困った。

トイレに「使用後は水を流しましょう」の紙を全トイレに貼りました

【おほめの言葉】

おほめの言葉も多くいただいています。患者さんのおほめの言葉は、私たちが働いていく上での力となります。ありがとうございました。今後も努力してまいります。(一部紹介いたします)

- ・看護師のみなさんの対応はやさしく、テキパキ対応してくださいました。
- ・看護補助者の方もやさしく親切でした。
- ・リハビリの方もとてもこやかで安心してお任せできました。
- ・ソーシャルワーカーの方が直ぐ対応してくれて助かった。
- ・総合案内担当の方の対応がとてもよい。
- ・先生が丁寧な説明をしてくださり安堵しました。
- ・手術室で、笑顔でスタッフに迎えられ、不安でいっぱいだったのに勇気ができました。本当にありがとうございました。
- ・どこの病棟に入院しても大変よくしていただきました。一心堂は本当に良い病院ですね。
- ・入院してわかったのですが、病院の顔である玄関の職員の対応で良くも悪くも影響するのだと思いました。見舞いの方の感想でした。
- ・栄養士さんや薬剤師さんが定期的に回ってくださりよかったです。
- ・廊下ですれちがう時のあいさつがどの職員もすばらしかった。
- ・清掃がどこも行き届いていて、利用者も気をつけるようになり相乗効果でした。社会復帰も自信がなかつたのですが、先生や看護師さんに大変良くしていただき、社会復帰に自信ができました。
- ・CSセットの利用ができてよかったです。
- ・シャワーが毎日入ることができてよかった。

貴重なご意見ありがとうございました。

