

みんなのコエ

minna no koe

医療法人さとう記念病院
患者満足度委員会 広報誌

Vol.
3
2024.1

ご自由にお持ちください

CONTENTS

- ・皆さまからのご意見への回答
- ・外来アンケート調査結果
- ・入院アンケート調査結果



皆さまからのご意見への回答



はじめに、令和6年1月1日に発生した能登半島地震により、犠牲となられた方々にお悔やみを申し上げるとともに、被災されたすべての方々にお見舞い申し上げます。

新年あけましておめでとうございます。新型コロナウイルス感染症の流行から約4年が経過し、令和5年5月に5類感染症へ移行となり、世間ではお祭りやイベントの開催などが少しずつ以前のにぎやかさを取り戻しつつあります。

一方で、病院内では感染対策として面会制限中であり、患者さんやご家族の方々にご不便をお掛けし、本当に申し訳なく感じております。

当委員会では昨年よりご意見を募るための窓口を設け、多くの皆さまからのご意見をいただいております。皆さまからいただいたご意見により、様々な気づきを得ることができ、より良いサービス提供に努めて参ります。

本年も、皆さまにとって良い年でありませう、心よりお祈り申し上げます。どうぞよろしくお願いいたします。

意見

【良いご意見】
初めて、さとう記念病院に來させていただきました。立派な病院でびっくりしました。受付の方、とてもやさしくしてくださいました。

看護の方も親切でうれしく思いました。皆様が大変親切なのに驚きました。院長先生のお人柄だと感じました。これからもよろしくお願いします。乱筆、乱文で申し訳ございません。

回答

温かいご意見、大変嬉しく思います。外来スタッフ一同、今後も患者さまに寄り添った対応ができるよう努めてまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

意見

看護師さんの優しい対応に感謝（お忙しいのに）便の色が色があったように透明にならず落ち込んでいましたが、憩室に入っていた便が悪さをしていたことをご指導くださり、追加1リットルも薬を服用し、とてもきれいな澄んだ色になりました。何度も便の色を確認しに足を運んで下さいまして誠にありがとうございます。

先生、盲腸の手術のあとのところのポリープを痛みなく切除してくださいまして、本当にありがとうございます。とても上手、大腸に優しい手術でした。手術後、先生の笑顔が大変輝いていました。

回答

患者さまが必要とされる看護の提供が行えており、外来看護一同、大変嬉しく思います。地域の皆さまの健康を支えていけるよう、今後も努力してまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

意見

私は70代女性ですが、7年前にも主人が大変お世話になり、私も今回入院4回目ですが、リハビリの先生方や看護師さん、介護士さんにとってもよく気が付かれて、良くしていただいていたいつも感謝しています。どうかみなさん、お体に気を付けてください。

回答

温かいご意見をいただき、大変嬉しく思います。該当部署の職員にもお伝えさせていただきました。今後とも、患者さんに寄り添った対応が出来るよう、病院全体で、努力してまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

意見

先週友人が我が家へ来た時の会話の中で、「さとう記念病院」の話題になりました。私の友人のご主人はなんとなく体が急いとのことで、とりあえず入院↓その後、先生が同乗し、救急車で他院へ搬送されたとの事。本人はケロツとしていたけど、気になるデータがあるとのことで搬送されました。その後、緊急オペになったそうで、びっくりしたのと、先生が同乗して下さったものすごく安心したんです、と云われました。

一緒に来ていたもう一人の友人は、仕事柄いろんな病院の受付に行くことが多い中、さとうの受付の人は良くできた方でとても親切、ていねいに対応してもらって嬉しかったと云われ、私もすごく嬉しい気持ちになり、翌日本人に伝えました。受付の〇〇さん、ありがとうございます♡

回答

貴重なご意見、ありがとうございます。患者様に真摯に対応することができ、私たちも大変嬉しく思います。多くの方々と同様の体験が提供できるよう、今後も努めてまいります。今回は心温まるご意見をいただき、誠にありがとうございます。

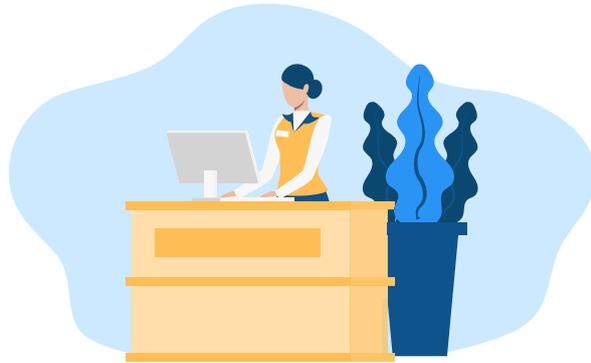
皆さまからの「ご意見」への回答

【外来に対するご意見】

もう少し、スタッフがおった方がよいと思います。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。患者さまにそのように感じさせてしまうことないように、丁寧な対応ができるよう、努めてまいります。



【病棟に対するご意見】

1日1枚ずつ、「在庫がない」というのはやめてほしい。まとめてほしい。

意見

回答

貴重なご意見ありがとうございます。本来、ご家族へのご負担を考慮し、可能な限りまとめて依頼させていただくべきところ、ご負担をおかけしてしまい、大変申し訳ありませんでした。再度、各病棟でルールを徹底し、必要な場合にはルールの見直しもを行い、ご家族のご負担へも配慮した運用をしていきたいと思っております。

意見

〇〇看護師による、感情の捌け口として個人情報等を他者に言われたり、トイレに車イスで連れて行ってもらったときに、「これほど度々行かれると敵わんわあ」と言われました。車イスのステップに足を乗せれない時も詰られたり、リハビリスタッフの悪口を聞かされました。

回答

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今回頂いたご意見を該当スタッフに伝え、今後このようなことがないように指導いたしました。全スタッフにおいても、患者さまとの信頼関係を築く上で、誠実な対応を心掛けるて参ります。また、今後、接遇・マナーに対する教育を継続していきます。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

意見

・足を滑らせて、膝をついたのを大袈裟にしてセンサーマットを敷かれてストレスが溜まる。
・センサーマットの上の足が当たったり、テーブルがマットの上に乗っただけののに、コールが鳴りその度に回答するのはナースセンサーでもストレスだと思ふ。
・一人の看護師さんの行動で患者はたまりません。

回答

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。当時の状況や患者さまのご希望など十分に聞き取りをさせていただいた上で、安全対策を考えて参ります。対策につきましては、十分な説明を行い、ご理解いただくよう努めて参ります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。

意見

パッドの使い過ぎ。夜用200枚が2ヶ月で無くなる。

回答

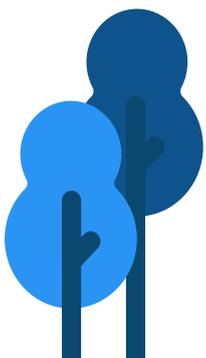
貴重なご意見ありがとうございます。この度は、大変申し訳ございませんでした。今一度、患者さんごとの適正な当て方や使用頻度を確認し、必要に応じて、見直しを行なっていきたく思います。患者様の状態により予定より多く利用する場合もありますが、その際には、ご家族へ説明をさせていただき、ご理解をいただいた上で、対応させていただければと思います。

意見

介護士さんとすれ違った時、私に向けた言葉だと思いましたが、「あの人が、どこが悪いん？」との事でした。私は心が痛みました。普通の格好をしていたら元気と思われるのでしょうか？いかにも病人の様な人じゃないと病気に見られないのでしょうか？
「あの人が、どこが悪いん？」と言う言葉忘れません。

回答

まず初めに、不快なお気持ちにさせてしまった事をこの場をお借りして、深くお詫び申し上げます。今回のご意見を機に、病棟内で自分たちの対応について振り返りを行いました。職員全体で真摯に受け止め、患者さんの立場に立った対応出来るよう、努めてまいります。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。



皆さまからのご意見への回答

意見

意見と回答を掲示するシステムが始まった時、とても誠実な対応だと感じしました。早速要望を投函しましたが、一向に掲示されません。こうしたことをするのなら、「全ての要望・意見」に対して回答するのでなければ意味がありません。要望に対して「否」であるならそのことをきちんと説明すれば良いことです。結局のところ、「誠実な対応をしていますよ」ということを演出するためのものであり、患者や利用者のためでなく「病院のため」のシステムで、患者や利用者の意見は病院の演出のために利用されるためのものではないかと感じます。偽善的利己的なシステムの廃止を望みます。回答を掲示してください。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。お返事に時間を要してしまい、大変申し訳ございません。一つ一つのご意見を真摯に受け止めております。お時間がかかる場合もございますが、今後も一つ一つのご意見に対応させていただきます。

意見

用水路部分にポールとか柵があれば車を運転している側として、夜や薄暗い時に事故防止になるように感じます。見にくいため、区切りが気づきにくいと思います。上記の内容が町になるのかは、わかりません。スイマセン。

回答

貴重なご意見ありがとうございます。当院の出入口部分には転落防止のため、柵の設置をさせていただいております。今回ご意見いただきました箇所に関しては、当院の敷地外のため、勝央町へご意見としてお伝えさせていただきます。今後も当院へ来院される方だけでなく、町民の方々の安全について、一緒に考えていきたいと思います。

意見

栄養士さま、毎日の献立大変だと思いません！毎日、おいしく食べています。問題点2点あります。1点目は、カレーメニューです。カレーのルーを別の器に入れて下さい。レストランのカレーのサンブルみたいになってしまいます。最悪です。時間が経って食べれないです。老人が多いのでしかたないですが、もう少し辛くして下さい。それから、親子丼です。玉子が煮すぎ、だし汁ももう少し考えて下さい。まったくご飯に汁がかかってない。玉子に少し牛乳をまぜて投入して下さい。やわらかくてもっとおいしい親子丼が出来ると思います。食事は大変満足していますよ。

回答

貴重なご意見、ありがとうございます。カレーにつきましては、別の器での提供や提供時間の短縮など患者さんへより良い状態でお食事の提供が出来るよう、病棟スタッフと協力し、検討していきたいと思っております。親子丼につきましては、衛生管理のため加熱時間を長くするようにしています。ご提案いただきました調理法も参考にさせていただきます。調味料や調理の手順を見直してみたいと思います。お食事は入院生活の中で、患者さんにとって大切なことの一つであると考えます。少しでも患者さんのニーズに合わせ、楽しんでいただける食事提供をしていけるようスタッフ一同努力して参ります。



意見



【老健に対するご意見】

老健で大変お世話になっております。着替え交換をすませ、持ち帰って洗濯しようとする時、手袋（作業時の汚れたもの）と一緒に「大便汚染あり」のナイロン袋に入っています。今まで何回もありません。出来れば、手袋は病院側で処分してほしいです。

回答

この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。該当部署へ確認させていただきましたところ、こちらの手違いで混入させてしまったという事です。これまで、何回も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。該当部署のスタッフへ共有の上、再度徹底し、再発防止に努めたいと思います。この度は、貴重なご意見ありがとうございます。

外来アンケート調査結果

外来アンケートを実施しました

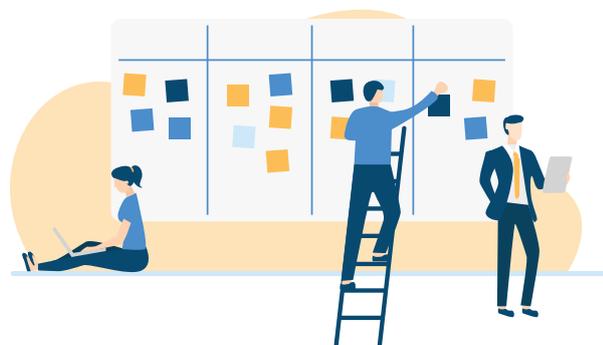
2023年12月に外来アンケートを実施いたしました。

ご協力いただいたみなさま、ありがとうございました。

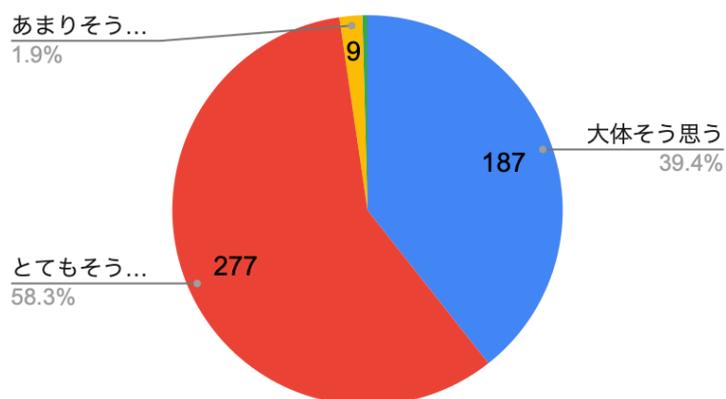
アンケートの結果をご報告いたします。

今回の結果により、外来フロアにおける課題を把握することが出来ました。

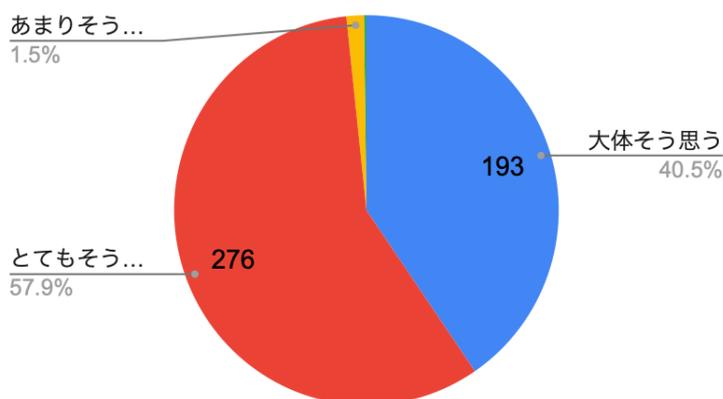
今後は、このアンケート結果をもとに、来年度の取り組む内容を決めていきたいと思っております。



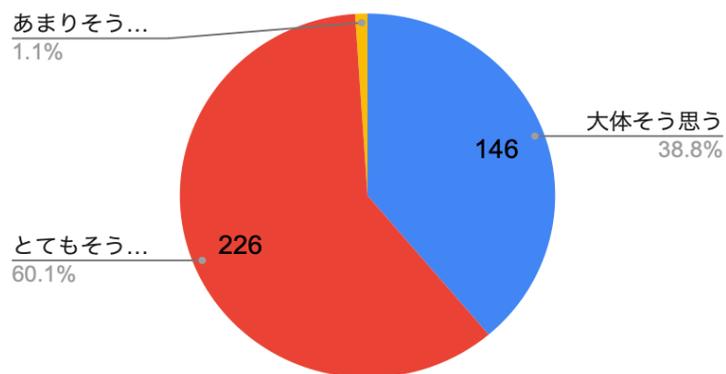
問1：受付スタッフは、話かけやすい雰囲気でしたか？



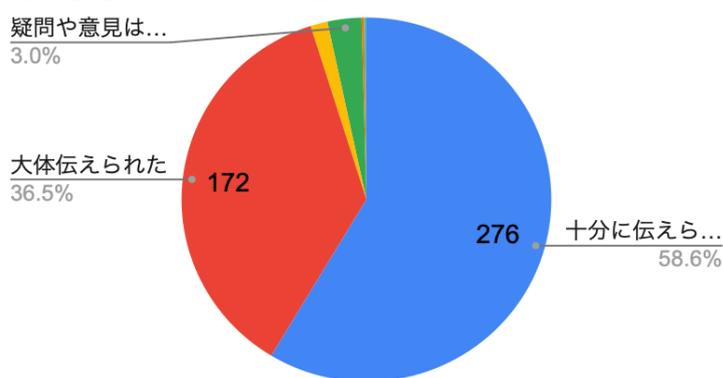
問2：看護師は、あなたに寄り添った対応をしましたか？



問3：検査スタッフは、説明などの際に丁寧な対応をしましたか？（検査があった方のみ）

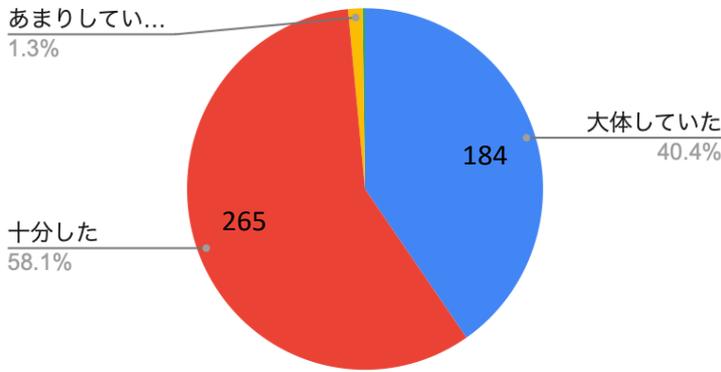


問4：診断や治療方針について、医師の説明を受けた際の疑問や意見は、医師又は看護師に伝えられましたか？

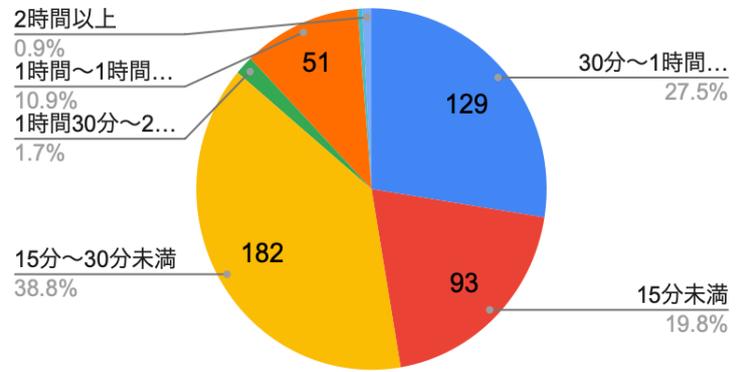


外来アンケート調査結果

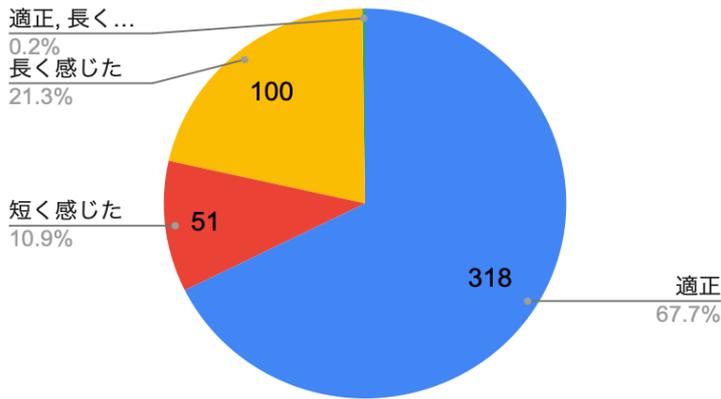
問5：スタッフは、問診をする際など、プライバシーへの配慮をしましたか？



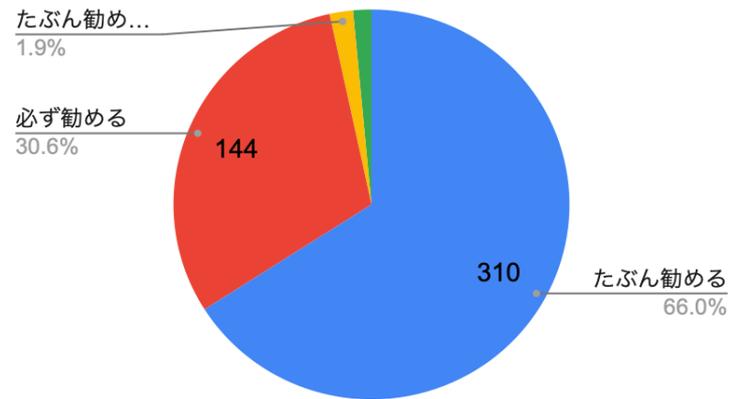
問7：受付から診察までの待ち時間はどれくらいでしたか？（予約をした場合は、予約時刻から）



問8：待ち時間に対し、どのように感じましたか？

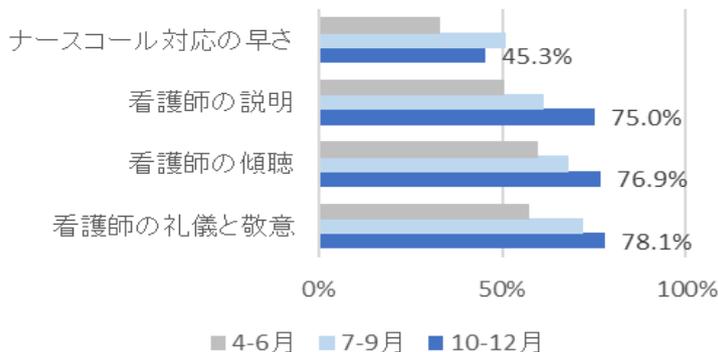


問9：あなたは、この病院を友人や家族に勧めますか？

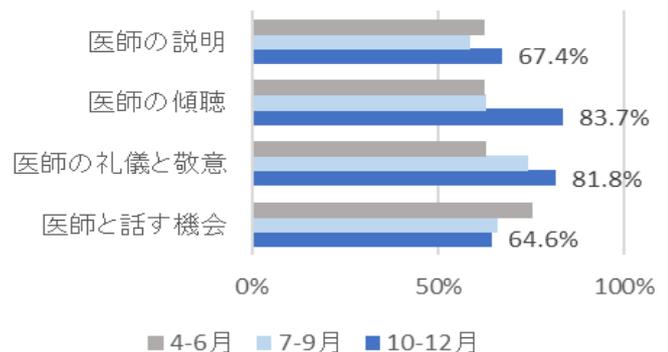


入院アンケートPX調査のご報告

看護師によるケア

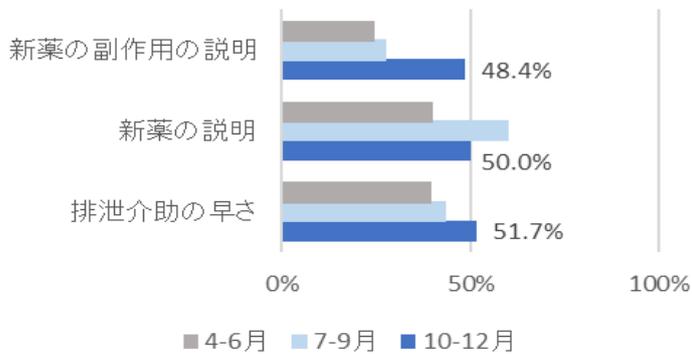


医師によるケア

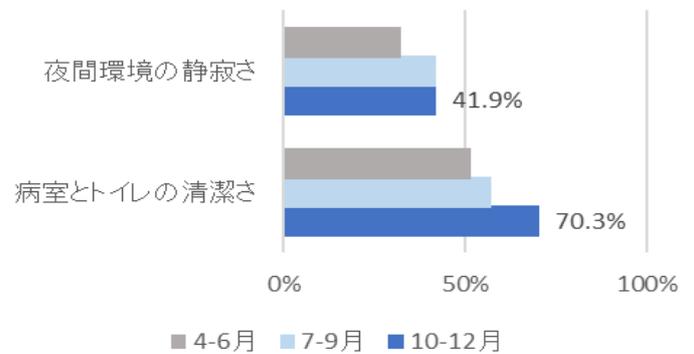


入院アンケートPX調査のご報告

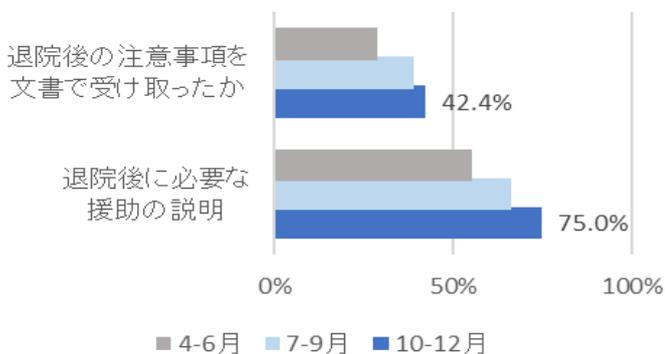
病院での経験



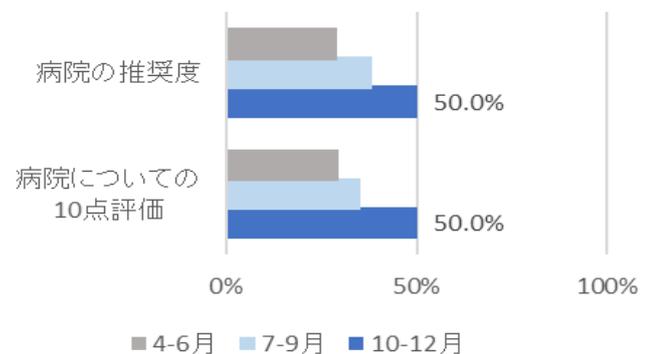
病室の環境



退院時の対応



総合評価



先月は、当院の外来アンケート調査へのご協力、誠にありがとうございました。当院の医療サービスに対する皆様のご評価に深く感謝申し上げます。外来アンケートでは、皆さまのご協力により482件の回答を頂戴できました。

今回の結果により、当院に対して一定の好評を頂いていることを嬉しく存じます。スタッフ一同、暖かいお言葉を頂いたことに心より感謝しております。そして、これを励みに今後も一層の努力をまいります。

特に結果の中で、待ち時間と接遇に関するご意見が多く寄せられました。待ち時間については、皆さまがお忙しい中や体調がすぐれない中、来院いただいていることを考慮し、待ち時間に対する配慮を一層強化してまいります。

具体的には、**待ち時間の目安をお伝え**できるように努めます。接遇についても、温かな雰囲気の外來フロアを提供できるように努めます。患者さまとのコミュニケーションを大切に、**目線を合わせた対応**を心がけてまいります。具体的な対応として、**外来受付のガラス板を撤去**し、患者さまに対してより身近で親しみやすい雰囲気を提供することを大切に考え、これからも患者さまとのコミュニケーションを一層大切にまいります。有益なご意見や感想、誠にありがとうございました。

これらを参考にして、今後もフロア業務の向上に努めてまいります。入院アンケートに関しても、引き続き調査をしていきます。何かご不明点やご意見がございましたら、お気軽にお知らせください。

引き続き、患者さまにとって快適な医療環境を提供できるよう全力を尽くしてまいります。

ACCESS MAP

- JR姫新線/勝間田駅 下車 徒歩15分
- 中国自動車道/勝央インターから 3分
- 美作共同バス/さとう記念病院前 下車
- 美作共同バス/黒土上 下車 徒歩5分



〒709-4312 岡山県勝田郡勝央町黒土45番地
TEL 0868-38-6688 FAX 0868-38-6693