

平成27年度 患者満足度調査【入院】コメント（抜粋）

肯定的なご意見

注…【優しさ】は、「当センターが日本一優しい病院を目指している」ことに対するコメントです。

・【優しさ】なかなか快方に向かわず、気分が落ち込みがちな時の励ましやアドバイスが支えになりました。
・【優しさ】患者の気持ちになって接してくれていると思います。
・【優しさ】看護師や医師がとても優しく、初入院の不安もすぐ薄れていきました。
・【優しさ】患者と向き合って話を聞いてくれました（患者にあった治療法を見つけられました）。
・【優しさ】キレイで清潔、各部署ともテキパキしていました。
・【優しさ】受付は親切で丁寧な対応でした。看護師はいつも笑顔で対応してくれます。医師も嬉しいことを共に喜んでくれます。
・【その他】先生方を始め、看護師の方々の暖かい対応や笑顔にふれ、前向きになれました。
・【その他】術後の苦しみを担当看護師に訴えたところ、懸命に処置していただきました。処置が終わり気が楽になった時、看護師さんが天使に見えました。本当にありがとう。感謝！
・【その他】担当看護師や配膳してくれる方の一言や笑顔が、不安な気持ちをやわらげてくれました。
・【その他】交通不便ですが、眺景がすばらしく、ポスピタリティあふれた病院でした。
このほか、たくさんのご意見をいただきました。どうもありがとうございました。

改善が必要な点に関するご意見

注…【優しさ】は、「当センターが日本一優しい病院を目指している」ことに対するコメントです。

・【担当医】担当医についてしっかり紹介がなく、どなたが担当なのかわかりませんでした。
・【担当医】よく足を運んでいただき、丁寧に診てくださりありがたいのですが、もう少し何がどういいのか、いけないのかを説明していただけると嬉しいです。
・【病棟】クローゼットの上段にホコリがありました。
・【面会】ラウンジは混み合っていることが多く、使えない場合があります。電話も非常にかけずらいです。
・【面会】面会時間外又は長時間に渡って話をしている人がいて、具合が悪い時は迷惑です。
・【面会】平日の面会開始時間をもっと繰り上げて欲しいです。事情があって午前中しか来れない面会者もいます。お年寄りや一人になると不安になってしまう患者さんのためにもなると思います。
・【売店】たいていは優しい対応をしてくれるが、たまに「ありがとうございました」も言われないことがあります。
・【清掃】清掃時の洗剤のニオイが強すぎます。
・【その他】部屋のトイレは、毎日丁寧に掃除をしてくださっているのに、少し匂いが強いように思います。
・【その他】用が済んで戻られる際に、カーテンをちゃんと閉めてくれない方が何人かいました。廊下側だったので人目も気になり、動くのがダルくても自分で閉めに行くしかなくて大変でした。
・【その他】お部屋がナースステーションの目の前だったので、看護師同士の雑談の音が騒がしかったです。もう少し配慮願えれば…と感じました。
・【その他】食事について献立は良かったのですが、味付けが濃いのもう少し薄味がいいです。
・【その他】大部屋で話す時は声をおさえるなど他の患者のことも考えて欲しいです。
・【その他】シャワー、トイレの排水音が異常に大きいです。
・【その他】乾燥機の位置が高くて、取りだしずらかったです。

このほか、たくさんのご意見をいただきました（肯定的なご意見142件、改善が必要な点に関するご意見73件、その他のご意見69件、合計286件※）。今後の病院改善のための参考にさせていただきます。どうもありがとうございました。

※ いずれも延べ件数です。