患者満足度調査で寄せられた「ご意見」に対する対応状況【入院患者版】

ご意見の内容	対応状況
①同室の患者さんで、イヤホンを使わずにテレビを観ている方がいます。注意できず、困りました。入院時の患者さんへのルール説明を徹底してほしい。	不快な思いをさせて、申し訳ございません。 入院の際は「入院生活のご案内」に沿い、患者さんやご家族の方へ説明しております。ご指摘いただきました点につきましては、その都度、繰り返して説明させていただきます。
②トイレを退室した後、電気が消えるまでの時間が長すぎます。使用中と勘違いし、空いているのに出直すことがあります。退室後、直ぐに消えるようにしてほしい。	ご不便をおかけしております。 患者さんの動きには個人差がありますので、安全を考慮した範囲内で、照明時間を調査し、改善に努めて参ります。
③コインランドリーが病棟内にあったら便利だと思います。洗いから乾燥まで3往復するのは、患者にとって大変です。	ご不便をおかけしております。 メンテナンスなどの管理上の都合により、現時点での対応は出来かねます。今後の検討課題とさせていただきます。貴重なご意見をありがとうございました。
④移動売店があることを知りませんでした。どのような内容の移動売店なのかを知りたいです。	説明が行き届かず、ご不便をおかけしました。 カートに新聞や雑誌、イヤホン、テレビカード、ペットボトルの飲料水などを準備し、各病棟に伺っております。お伺いする時間、及び病棟滞在時間につきましては、病棟の掲示板をご確認ください。なお、持参品目以外のご注文も承ります。病棟に伺った担当者へ、お声かけください。
⑤研修医の先生や看護師さんの、点滴や採血時の、針の入れ方の技術向上をお願いします。	不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。 患者さんへ不快な思いをかけないよう、技術向上を目指して、日々トレーニングしております。

貴重なご意見をありがとうございました。今後も皆さんのご意見等を参考に、病院の改善に努めて参ります。

令和 2年 1月 杏林大学医学部付属病院
医療サービス委員会