

1. 全体的な満足・感謝

感謝・満足

- ・いろいろお世話になりました。
- ・短い時間でしたが大変楽しく過ごさせてもらいありがとうございました。
- ・入院してよかったです。
- ・治療に専念出来て感謝しています。
- ・皆様に厚くお礼申し上げます。
- ・スタッフ全員の方お世話になりました。
- ・皆様よくしてくださったのでよかったと思う。
- ・快適な入院生活でした。ありがとうございました。
- ・すべて良かったです。
- ・長い間お世話になりました。ありがとうございました。
- ・安心して入院生活を送ることが出来ました。
- ・静かで心やすまりました。対応がとてもすてきでした。
- ・皆さん親切でした。
- ・大変お世話になりました。

2. 職員の接遇・対応

① 職員への肯定的評価

- ・あいさつをよくされていて過ごしやすかった。
- ・看護補助者の方が忙しそうなのに優しく穏やかな対応で居心地がよかった。
- ・看護師、看護助手の方々はお優しい方が多かった。
- ・患者さんに親切に声掛けをして寄り添っていた姿が印象に残った。
- ・スタッフの皆様の精いっぱいのお世話に感謝。
- ・看護師さん、助手さんには随分と面倒をかけたが、いつも優しく対応していただいた。
- ・先生をはじめスタッフの皆様の配慮が行き届いていた。

② 接遇面の改善要望

- ・言葉に優しさが足りない方もいらっしゃると思いました。

3. 看護・看護補助業務

肯定的評価

- ・看護師・看護助手の対応が優しかった。
- ・身されいにしてもらっていた。
- ・忙しい中でも優しく穏やかに対応してもらった。
- ・認知症への対応について感謝。
- ・看護師・助手に大変お世話になった。

改善・要望

- ・夜間、ナースセンター付近で患者が大きな声で話していた。
- ・トイレの汚物処理・尿パットをどこに置けばよいかわかりにくかった。

- ・薬服用時の水を別にしてほしい。

4. リハビリテーション

肯定的評価

- ・リハビリは楽しかった。
- ・リハビリを毎日元気に行うことができた。
- ・リハビリスタッフがはきはき、てきぱきしていて良かった。
- ・寝たきりだったが、リハビリをしてもらってとても良かった。

関連する感謝

- ・リハビリによって元気になった。
- ・入院して治療・リハビリに専念できた。

5. 食事

① 肯定的評価

- ・料理、特に魚料理が種類・味付けともに多様で毎日おいしかった。
- ・お米や味噌汁の味も良かった。
- ・具沢山、汁たっぷりの味噌汁がおいしかった。
- ・1日膳がとてもおいしかった。
- ・食事が良い。

②改善要望・不満

- ・温かいもの、冷たいものの区別が少し気になった。
- ・時々、魚が生臭い。
- ・おかずが冷たくて残念だった。

6. トイレ・清掃・衛生環境

改善要望が多い項目

- ・トイレが汚れていた。
- ・夜間、床が濡れていることが数度あり困った。
- ・トイレに便が付いたまま長時間放置されていた。
- ・汚物・尿パットの処理場所がわかりにくかった。
- ・便座クリーナーを片手麻痺のため使用できなかった。
- ・オムツをしている人が同じ部屋にいて臭いが気になった。
- ・女性職員が小さな汚れを清掃している姿に感心した。

7. 病室・設備・療養環境

改善要望

- ・冷蔵庫がないことに驚いた。
- ・飲みかけのお茶やジュースを捨てなければならないことへの疑問。

- ・食堂にテレビを置いてほしい。
- ・夜間、ナースセンター付近の大きな声が気になった。
- ・食器を片付ける際、もう少し音を立てずにしてほしい。

評価

- ・静かで心やすまった。
- ・快適な入院生活だった。

8. 院内イベント・情報提供

改善・要望

- ・小倉祇園太鼓の演技を見ることができてよかった。
- ・イベントを知らない患者もあり、後から残念がっていた。
- ・イベント情報が患者全員に行き渡るとよい。

9. 院内掲示・展示

改善要望

- ・展示物は字の大きいものを上、小さいものを下にしてほしい。

10. アンケートそのものへの意見

改善要望

- ・アンケートを回収する場所を病棟ではなく別にしてほしい。
- ・病棟で回収すると意見を書きづらい。

11. 患者・家族からの職員への励まし

単なる「満足」とは別に、職員への励まし・感謝として分類できます。

- ・皆さんも健康に注意してお仕事頑張ってください。
- ・医療と介護のベストを目指し、頑張ってください。
- ・これからも頑張ってください。
- ・皆様のご健康をお祈りします。
- ・本当にありがとうございました。