

療養病棟入院患者様アンケート結果報告

入院患者様満足度調査の結果

調査期間:平成18年11月～12月

調査対象:3階及び2階療養病棟患者様

調査方法:担当看護師による聞き取り調査、及び
患者様にアンケート用紙を配布し、記入していただく。

調査人数:35名

回答者数:33名(回収率94%)

【はじめに】

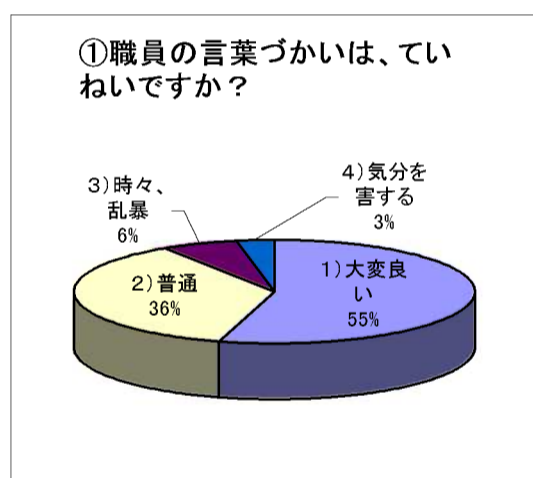
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、一昨年より「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、11月～12月まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、皆様に少しでも満足していただける医療サービスの充実に努めてまいりたいと存じます。何卒ご理解・ご鞭撻のほど、宜しくお願い申し上げます。

医療法人社団延山会北成病院 サービス改善委員会

I. 職員のサービスに関して

①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	18
2)普通	12
3)時々、乱暴(らんぼう)・命令(めいれい)口調になっている	2
4)気分を害する言葉づかいが多い	1
無回答	0
計	33



●ご意見

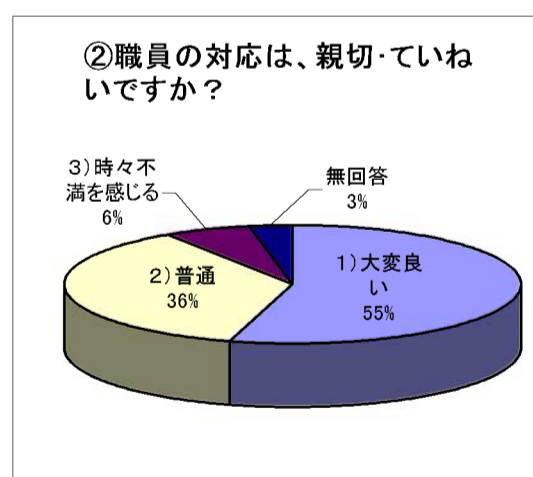
- ・『看護師さんの態度、言葉使いがとてもごう慢な人がいます。』
- ・ケアワーカーの〇〇さんは特別良い。
- ・窓を閉めてもらってすぐに開けてほしいと言ったら怒られた。(年輩のNSに)

■お答え

職員教育が行き届かず不快感を与えてしまった事にお詫びを致します。今後は、患者様の立場に立った対応を心がけ、思いやりのある関わり、言葉使いに心がけていきます。

②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	18
2)普通	12
3)時々不満を感じる	2
4)不満足である	0
無回答	1
計	33



●ご意見

- ・時々、職員の一言で次に薬を頼むのが嫌になる事がある。

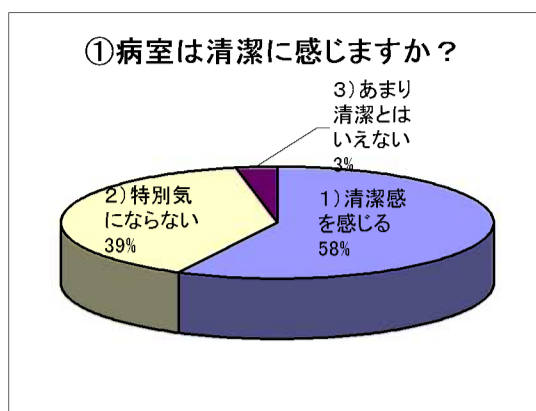
■お答え

上記同様思いやりのある対応が出来る様、指導・教育に取り組んで参ります。

II. 施設設備に関して

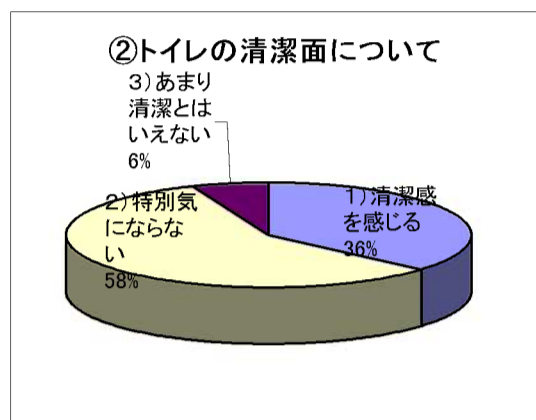
①病室は清潔に感じますか？

1) 清潔感を感じる	19
2) 特別気にならない	13
3) あまり清潔とはいえない	1
4) 清潔感を感じない	0
無回答	0
計	33



②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	12
2) 特別気にならない	19
3) あまり清潔とはいえない	2
4) 清潔感を感じない	0
無回答	0
計	33



III. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	26
2) やや満足	6
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	0
計	33



●ご意見

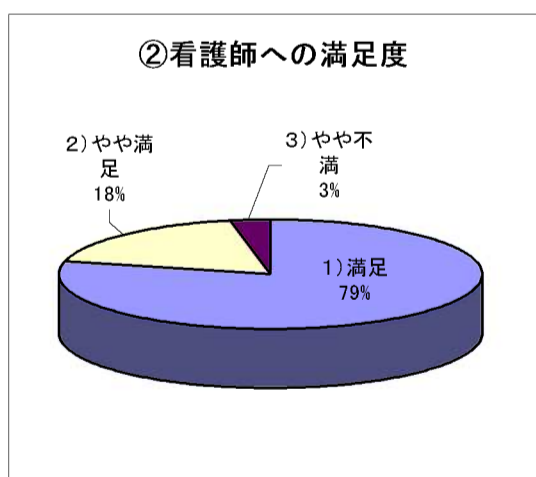
・愛想が悪い、言葉が足りない、すぐ行ってしまふ。

■お答え

・申し訳ありません。ご遠慮なく、どんどん質問して頂けたらと、考えています。

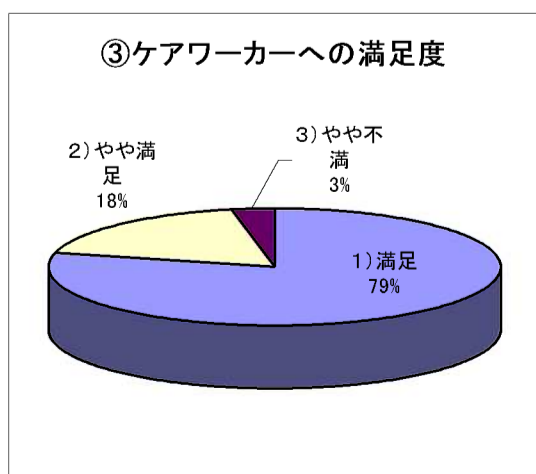
②看護師への満足度

1) 満足	26
2) やや満足	6
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	0
計	33



③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1) 満足	26
2) やや満足	6
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	0
計	33



●ご意見

・看護師さんと間違ふことがあります。

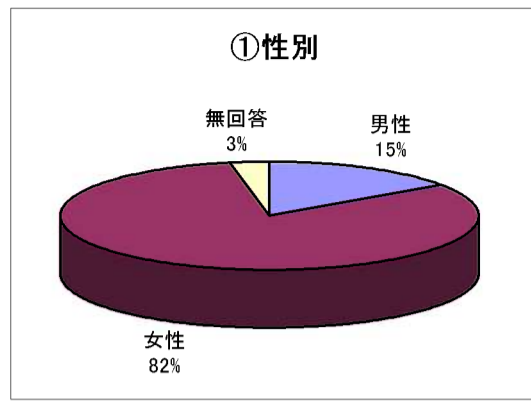
■お答え

・看護師に対して用事のある方は、ケアワーカーでも宜しいのでご遠慮無く申し付け下さい。担当の看護師を向わせませす。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします。

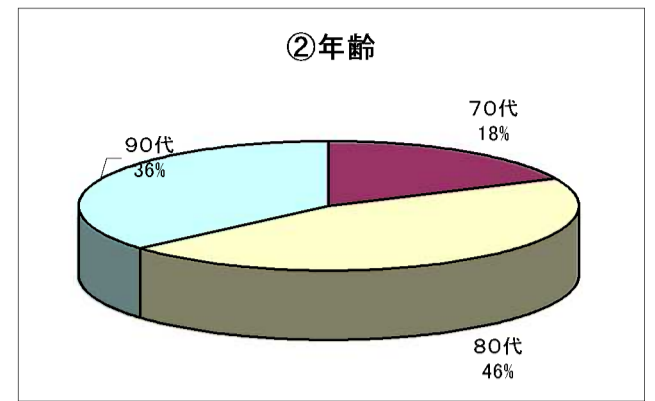
①性別

男性	5
女性	27
無回答	1
計	33



②年齢

60代	0
70代	6
80代	15
90代	12
無回答	0
計	33



●不満に感じられたこと……

- ・耳かきしてくれない。
- ・トイレが患者用に作られていない。
- ・何も言わないで帰る人がいる。
- ・お風呂の湯ぶねが小さい(子供のようなお風呂)
- ・夜9時以降消灯時間が過ぎてもこっそりテレビを見ている人には注意もせず、たいした事をしていない人には注意をするのはおかしい。看護師さんも大変でしょうが不公平の無い様にお願いします。

■お答え

◇耳かきに関しては曜日を組んで行っていますが抜けがあったのかもしれませんが。また、現在の状況で満足が行かない時もあるのかと思います。そのような時は個別対応とさせていただきますので遠慮なくお申し出下さい。

◇トイレ・お風呂の設備に関しては、ご不便をおかけしています。不都合が生じた時は、人的サービスにて少しでも解消していけたらと思っています。

◇不公平さを感じさせないよう対応に気をつけていきます。

●満足に感じられたこと……

- ・すべて満足しています。
- ・食事がおいしい。
- ・とても優しく親切な看護師さんも沢山いる事。

ご家族様満足度調査の結果

調査期間:平成18年11月～12月

調査対象:3階及び2階療養病棟患者様のご家族

調査方法:患者様のご家族にアンケート用紙を配布し、記入していただく。

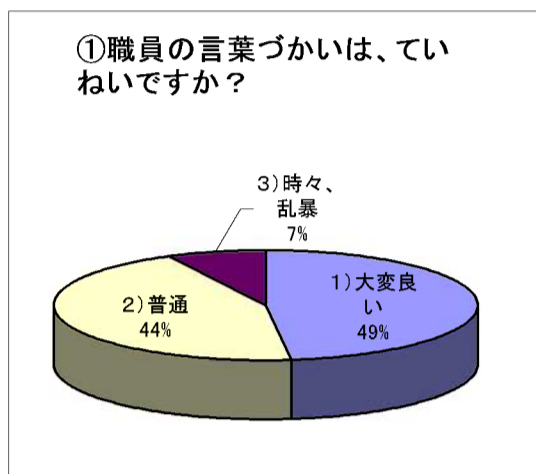
調査人数:71名

回答者数:54名(回収率76%)

I. 職員のサービスに関して

①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	26
2)普通	24
3)時々、乱暴(らんぼう)・命令(めいれい)口調になっている	4
4)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	0
計	54



●ご意見

・時々一部の人ですが患者に向かって「ヤーヤーすごいね」(排泄物など処理する時などに)、「あんたどうしたの」とあんた呼びするケアワーカーさんがいます。気持ちが伝わらなくても患者も一人の人間です。物ではありませんよね。

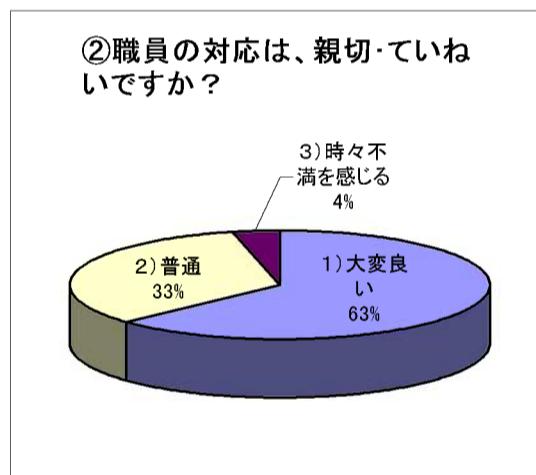
- ・患者の名前でなく「おばあちゃん」と呼ばれた。
- ・家族の者にも気軽に話して下さるのでとても嬉しく思っています。
- ・もう少し相手の気持ち、自分がその立場に立って言葉を……

■お答え

職員教育として患者様はお名前を呼ぶよう徹底してまいりましたが本当に申し訳なく感じております。また、個人のプライバシーにも関係してきます。患者様の尊厳を守るよう配慮していきます。

②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	34
2)普通	18
3)時々不満を感じる	2
4)不満足である	0
無回答	0
計	54



●ご意見

・私の母はボケていて訳が分からない事を言うのによく心情を考えて対応して頂いている事に感謝しています。

- ・いつも感謝しています。
- ・規則と言う言葉をもう少し考え直し、優しい声で説明して欲しい。

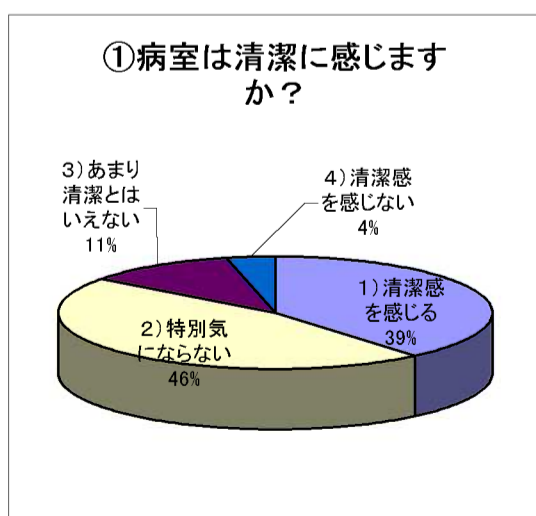
■お答え

ここの患者様に合った対応が出来るように心がけていきます。

II. 施設設備に関して

①病室は清潔に感じますか？

1)清潔感を感じる	21
2)特別気にならない	25
3)あまり清潔とはいえない	6
4)清潔感を感じない	2
無回答	0
計	54



●ご意見

・病室内のホコリ、ゴミ等が目につく。
・床の清掃がキレイな時とそうじゃない時があります。食べ物をこぼしたりするので、よく見て頂けると助かります。
・病室の掃除が汚い。ベッドの下、部屋の隅々ホコリがたまっている。

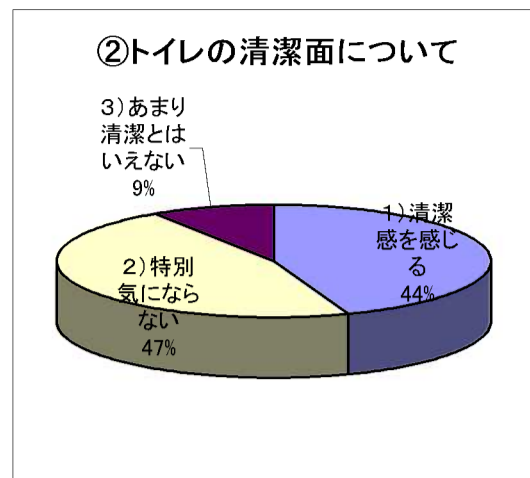
- ・床や天井にゴミやホコリが何時もある。床掃除は何時しているの？
- ・ベッド周りの清潔さがありません。
- ・テレビの上のホコリが目立ちます。
- ・棚やテーブルの上の汚れがそのままです。

■お答え

ご指摘のあった所も含め再度見直し、環境整備に努めさせていただきます。

②トイレの清潔面について

1)清潔感を感じる	24
2)特別気にならない	25
3)あまり清潔とはいえない	5
4)清潔感を感じない	0
無回答	0
計	54



●ご意見

- ・トイレにむかって右側の便座クリーナーが何時も入っていません。故障しているなら取替えが必要かと思います。
- ・水の流れが弱く感じられます。指に力が入らない人のためにも少しの力で水が流れる様をお願いします。
- ・使用後水が流されていない時がある。
- ・私達がキレイにして来る時あり。流してなかったり、汚れたままです。もう少しお一人お一人が覗いて見る様にして下さい。

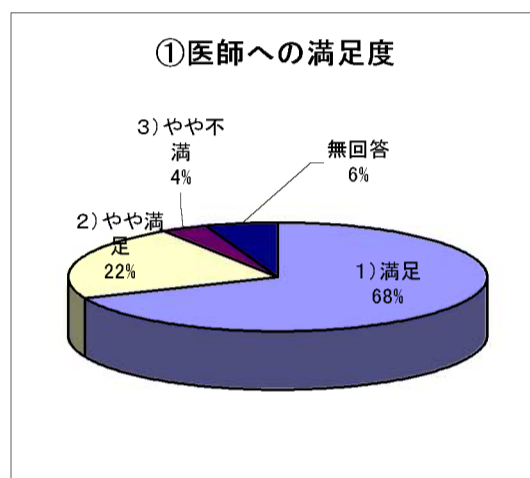
■お答え

・便座クリーナーに関して確認しましたが故障しておりません。現在正常に使えます。
 ・トイレの水量に関しては、現在の器具では調整による大幅な改善は不可能です。トイレの状態については、清掃職員、看護スタッフ共に注意を払っていますが、お気づきの点がありましたら看護スタッフにお知らせ下さい。

Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1)満足	37
2)やや満足	12
3)やや不満	2
4)不満足	0
無回答	3
計	54



●ご意見

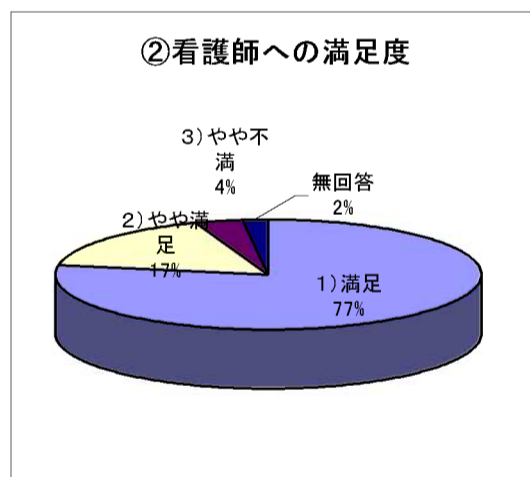
- ・医療用語で話しても通じない事が多い。
- ・病状の説明があまりないのでして欲しい。
- ・初めての患者は先にカルテをチェックして、名前、年齢、病名などを知った上で接してほしい。

■お答え

・現在、患者様の病状等に変化があった場合、担当医からご家族に説明を行っています。これ以外の時に説明が必要な場合は看護師、医療相談員にお申し出下さい。日程を調整し、担当医がお会いし説明させて頂きます。また、説明が難しく理解しにくい場合は、遠慮なくその旨をお伝え下さい。表現方法を変えるなどし、理解して頂けるように努力致します。
 ・患者様の情報を頭に入れず診察をしている医師が居ると言う事は大変問題であり、この様なご意見があった事を全医師に周知し、再考を促します。

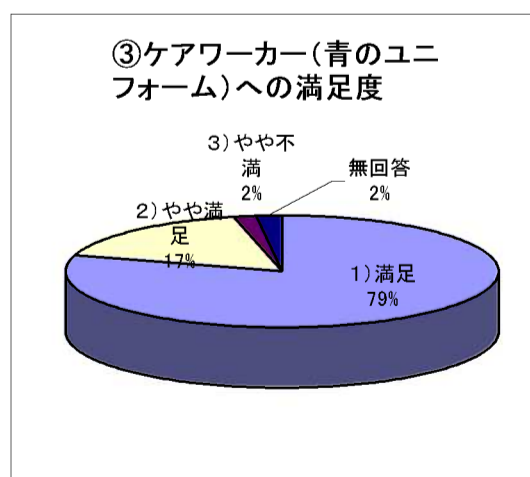
②看護師への満足度

1)満足	42
2)やや満足	9
3)やや不満	2
4)不満足	0
無回答	1
計	54



③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1)満足	43
2)やや満足	9
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	1
計	54



●ご意見

- ・申し送りが解ってもらえず、すごく不安です。
- ・大きな声やそこつな行動は気になります。チューブが背中に入っていた。痛いと言えないので注意して欲しいです。

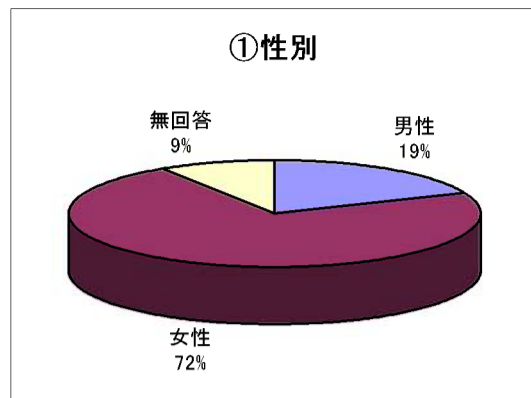
■お答え

申し送り漏れがない様に心がけていますが今後は患者様、ご家族様に不安を与えない様、再度連絡、調整の徹底と基本的な介護の見直しを行っていきます。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします。

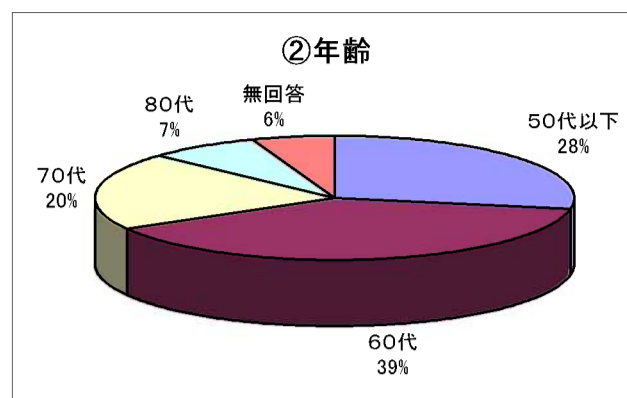
①性別

男性	10
女性	39
無回答	5
計	54



②年齢

50代以下	15
60代	21
70代	11
80代	4
90代	0
無回答	3
計	54



●不満に感じられたこと……

- 1) 入浴日、入る部屋の順番がまちまちで何時も遅く、誰が決めるのか気になっています。
- 2) 引継ぎの点が常に行われていない様に思います。
- 3) 患者に対する態度が家族の居る時と居ない時では違いが多々ある。それが患者自身は感じていると云う事。こちらから頭を下げたり挨拶しても知らぬ振りの人が居る。たまたまお見舞いに行った病院2軒は、こちらが戸惑う程病院に入ったとたんに「こんにちは」と声をかける。
- 4) 売店の女性について感じた事と事実を申し上げます。香水が強くてむせる程、病院勤務より飲み屋のママ(しかも場末の)がピッタリのけばけばしさ。ムスツとしていて、買物をしたらレシートをくれなかったので領収書を頼み名前をちゃんと書いたのを渡したのに写しさえすればいいのに間違っていた。860円の支払いに1,360円を払ったらお釣りが分からずこちらが500円ちよっきりと教える始末。色々な病院の売店の方を知っているが何故この病院はあの方なのか不思議になる。掲示板にも彼女への不満が沢山あって自分だけじゃなくて他の人達も同じ様に思っているんだなあと感じた。

■お答え

- 1) 入浴順は、日により開始するお部屋を正逆入れ替えており、出来るだけ不公平の無い様に考えておりますが毎回必ず中程の入浴順になる方が出るのも事実です。しかし、出来るだけ不公平がなく、かつ業務の流れを考慮すると現在、この方法が最良と考えております。様々なご意見があるかと存じますがご理解の程宜しくお願い致します。
- 2) 申し送り漏れがない様に心がけていますが今後は患者様、ご家族様に不安を与えない様、再度連絡、調整の徹底に努めてまいります。
- 3) 接遇の研修は年1回、又詰所に於いては申し送り等にて学習して参りましたが、患者様、お見舞いの皆様には大変不愉快な思いをかけ深くお詫び致します。今後、尚一層の接遇教育の充実を図り、患者様、ご家族様に満足して頂けるように努力致します。
- 4) 御迷惑をお掛けしております。接客態度については、今まで再三同じ様なご指摘を受け、病院と致しましてはその都度申し入れを致しております。

※他に治療行為に対するご意見が寄せられましたが、内容が具体的かつ個人的で、書かれた方の特定が出来たので(本人の申告により)、個別にご説明させて頂きました。

●満足に感じられたこと……

- ・難しい性格を上手に対応して頂き感謝しています。今後もお世話になります。よろしくお願い致します。
- ・私の母含め患者さんに対し、とても良く話し掛けられているので皆さん安心しているのだと思います。なかなか忙しい事を理由に見舞いに来れない事もありますがよろしくお願い致します。
- ・身ぎれいにしてもらって有難う。(目ヤニ、爪など)
- ・とても皆様一生懸命配慮下さいまして、何時も有難う御座います。
- ・毎日お見舞いに来られないのですが日々の少しずつの変化等話してくれるので参考にもなり安心致します。今後とも宜しくお願い致します。
- ・全体的に皆様親切で言葉使いが柔らかい事。
- ・部屋が広々としている。とても居心地が良いと思っています。
- ・ナースコールを押したらすぐに来てくれる事。
- ・三階の介護病棟にいた時、急性肺炎になりドロツとした取りにくい痰を背中をたたきながら何回も沢山取って下さって、「死なないから心配しなくてもいいよ」と励ましてもらい、その時その言葉で少し安心しました。三階の看護師さん達は特に親切だと思います。
- ・会うと必ず挨拶をしてくれます。皆、とても優しいです。
- ・親切
- ・いつも良くお世話をして頂いて感謝をしております。
- ・いつも明るい雰囲気です(嬉しいです)。
- ・看護師さん達は親身になってくれて患者やその家族に声をかけてくれます。「今晚は夜勤なのでよく気をつけて看ていますから心配しないで少し休んで下さい。」大丈夫だからと言われて、とても心強かったです。気が弱くなって最悪のことを考えてしまう患者の家族に看護師さん達の態度が特に敏感に伝わります。これからも命を預かり大変なお仕事と存じますが患者家族共に宜しく願います。特に三階の看護師さん達が親切だと思います。
- ・この病院であれば任せて安心と思う。宜しく願います。
- ・職員の方々には大変感謝しております。