

一般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23年3月1日～3月31日

調査対象:一般病棟入院患者様

調査方法:患者様に調査用紙を配布しアンケート回収BOXで回収

調査人数:63名

回答者数:45名(回収率71%)

【はじめに】

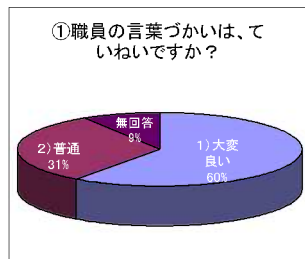
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は一般病棟入院患者様を対象に、3月に一ヶ月間「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、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ますと存じます。何卒ご理解・ご鞭撻のほど、宜しくお願ひ申し上げます。

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	27
2)普通	14
3)時々乱暴で命令口調になっている	0
4)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	4
計	45



●ご意見

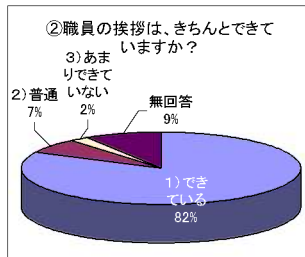
- ・笑顔が少ない。
- ・皆さんやさしく有難く思います。
- ・いつもやさしい言葉で接して頂き有難いです。
- ・ゆっくりとわかりやすく優しく話して下さいませ。

■お答え

一般病棟では「適切なマナーの実践」を目標にあげて取り組んでおりますが、まだまだ行き届かない部分があり、笑顔が無く不快に感じられたのだと思います。お詫びいたします。今後は患者様に不快を与えない様な関わりをし、「適切なマナー」を実践して行きたいと思ひます。

②職員の挨拶は、きちんとできていますか？

1)できている	37
2)普通	3
3)あまりできていない	1
4)できていない	0
無回答	4
計	45



●ご意見

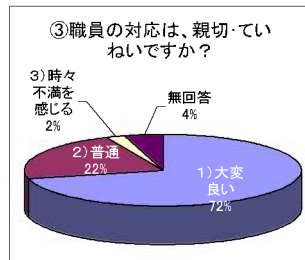
- ・忙しいと思いますが余裕を持っていただきたいと思ひます。
- ・必ず目を見て挨拶してくださいませ。
- ・いつも笑顔です。
- ・さわやかでとても気持ちが良いです。
- ・朝、元気な声で起こして下さる看護師さんの「おはようございます」が大好きです。

■お答え

それぞれの部門で業務にあわせて人員を配置しておりますが、突発的な事由により、一時的に多忙になる事が御座います。患者様、ご家族様には非礼があつた事をお詫びいたします。

③職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	32
2)普通	10
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	0
無回答	2
計	45

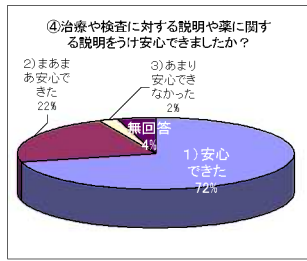


●ご意見

- ・いつもにこやかに話して下さいませ。
- ・間いかけたことには、きちんと話して頂けます。
- ・とても優しく、安心して入院生活を送らせて頂ひています。

④治療や検査に対する説明や薬に関する説明をうけ安心できましたか？

1) 安心できた	32
2) まあまあ安心できた	10
3) あまり安心できなかった	1
4) 安心できなかった	0
無回答	2
計	45



●ご意見

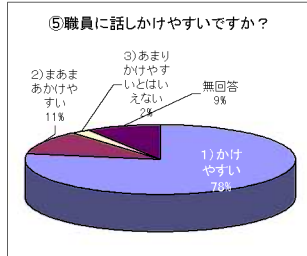
- ・高齢者の退院で薬が分包されているため飲むのは難しい。朝、昼、夕とできるものは1包化されていたほうが良いと思います。
- ・今時見当たらない立派な担当医に深く敬意を表する
- ・先生からの説明もいただき安心しております
- ・看護計画書と一緒に説明して頂き、とてもわかりやすく安心しました

■お答え

患者様のご希望に沿えず申し訳ありません。一包化は患者様の状況やご要望に合わせて行っております。退院薬の調剤方法に関してご希望がありましたら、薬剤師または看護師にお声掛け下さい。

⑤職員に話しかけやすいですか？

1) かけやすい	35
2) まあまあかけやすい	5
3) あまりかけやすいとはいえない	1
4) かけにくい	0
無回答	4
計(重複回答あり)	45

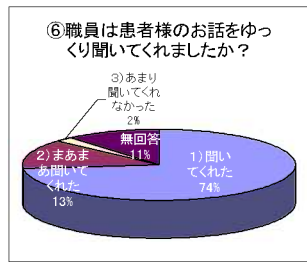


●ご意見

- ・すれ違いの時声をかけてもきちんと挨拶して下さってます
- ・いつでも足を止めて聞いて下さる
- ・外出時など、どの職員さんに伝えても対応していただきました

⑥職員は患者様のお話をじっくり聞いてくれましたか？

1) 聞いてくれた	33
2) まあまあ聞いてくれた	6
3) あまり聞いてくれなかった	1
4) 聞いてくれなかった	0
無回答	5
計(重複回答あり)	45



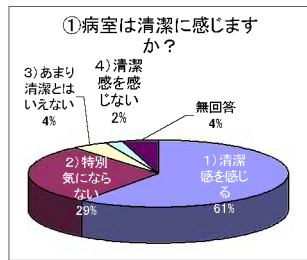
●ご意見

- ・よく聞いてくださいます。
- ・とても話しやすかったです。

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	27
2) 特別気にならない	13
3) あまり清潔とはいえない	2
4) 清潔感を感じない	1
無回答	2
計	45



●ご意見

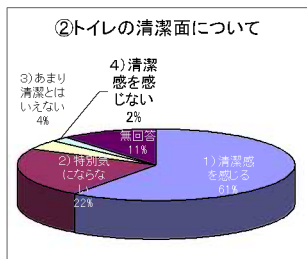
- ・掃除担当の方にお名前を存じ上げている方が数人おり、いろいろとお話することができ勇気付けられました。
- ・いつもきれいです(2)
- ・掃除の方がボイラーを古くてもきれいにこしたりしたらもっと清潔感が感じられると思います。いつも同じ人の様なのでわからないんだと思います。

■お答え

病室の暖房器具については、定期的に確認して清掃いたします。

②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	27
2) 特別気にならない	10
3) あまり清潔とはいえない	2
4) 清潔感を感じない	1
無回答	5
計	45



●ご意見

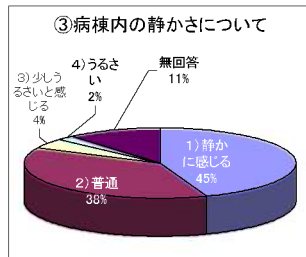
- ・掃除が行き届いております
- ・きれいです(2)
- ・手が届かないのか流れてないことが時々あります
- ・臭いが気になりました
- ・お部屋にトイレがあるだけで有難かったです

■お答え

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、お気付きの点がありましたら看護スタッフにお知らせ下さい。

③病棟内の静かさについて

1) 静かに感じる	20
2) 普通	17
3) 少しうるさいと感じる	2
4) うるさい	1
無回答	5
計	45



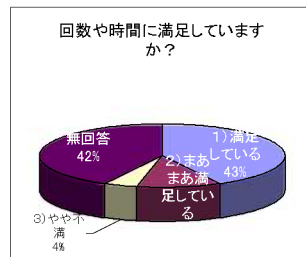
●ご意見

- ・明るいです
- ・静かすぎるより安心します

④入浴について

回数や時間に満足していますか？
介助浴の方は入浴方法は満足していますか？

1) 満足している	19
2) まあまあ満足している	5
3) やや不満	2
4) 不満	0
無回答	19
計	45



●ご意見

- ・立派な清潔な浴場で満足いたしました
- ・入浴時間が早くて湯冷めしませんか？

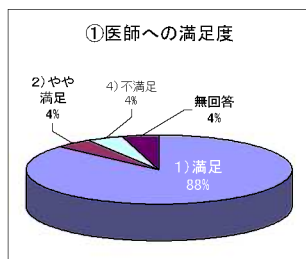
■お答え

入浴時間は、他の看護業務の兼ね合いから日中の時間帯になっています。ご了承下さい。

Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	39
2) やや満足	2
3) やや不満	0
4) 不満	2
無回答	2
計	45

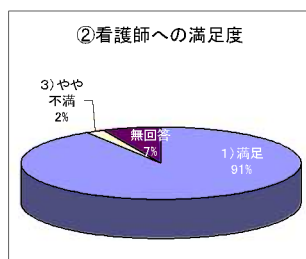


●ご意見

- ・担当医のT先生には通院時や今回の入院の諸検査の際、お忙しい中毎病室まで見えられ元気付けていただいたのは感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。
- ・丁寧の説明して下さいます(2)
- ・20年以上ずっと診ていただいているので何でも相談できて安心です
- ・家族の勝手な言葉も良く聞いて下さって有難く思っております

②看護師への満足度

1) 満足	41
2) やや満足	0
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	3
計	45

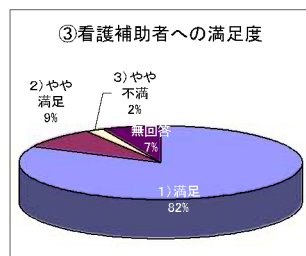


●ご意見

- ・Sさんは、私が検査での下剤服用時失禁してしまったとき、迅速に処理してくれた事と、車椅子で的確に検査室へ移動させてくれた手際の良さと判断力は優れていると感ずる。
- ・Mさん 若手の看護師らしく「てきぱき」と好感が持てる方で、気軽に話しかけられるのは満足である
- ・皆さんいつも気持ちよく対応して下さる
- ・皆様よく看護して頂きました
- ・話しかけてもきちっと対応して下さい
- ・外来も病棟も親切な看護師さんばかりです。月に1度の検診で同じ顔ぶれだとやはり安心できますよね。

③看護補助者への満足度

1) 満足	37
2) やや満足	4
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	3
計	45



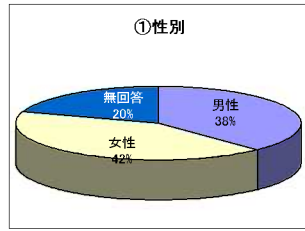
●ご意見

- ・Nさん、Sさんは気軽に手早くベッドのシーツ交換をしていただいた。
- ・やさしく親切な人ばかりでした

IV. 皆様方ご自身についてお聞きます

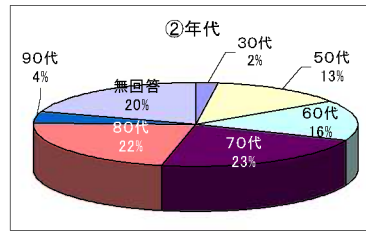
①性別

男性	17
女性	19
御家族	0
無回答	9
計	45



②年代

30代	1
40代	0
50代	6
60代	7
70代	10
80代	10
90代	2
無回答	9
計	45



●その他のご意見

- ・先生はじめ、看護師さん、看護助手さん皆さん大変よくしてくれます。
- ・大腸検査は思った以上に難しく大変迷惑かけてしまいました。看護婦さんの機敏な処置に助けられ、よい教訓となりました。
- ・良くしていただき感謝しております
- ・きちんと対応していただき有難く思っています
- ・皆様に大変お世話になりありがとうございます
- ・スプーンとお箸が付いてくるのがとても助かります
- ・皆明るくやさしい親切な人ばかりで不満はありませんでした。今度入院することがあれば此処にしたいと思いました。ありがとうございました。
- ・大変親切にさせていただいてありがたいと思います。本人も安心して入院できています。皆様方に良くしていただいて本当にありがとうございます
- ・高齢者の不安に対処、入院を勧めてくれた事に感謝します。家族が遠方ですぐ来れなかったことお詫びします。これからもよろしく願います。
- ・個室や2人部屋に入院させて頂けてご配慮に感謝しています。大きな窓から見える景色に癒され、ゆっくり治療、静養させて頂いていただきます。ありがとうございます。
- ・看護師さん、補助さんも皆優しく、明るく、面白く対応してくれまして和みます。患者さんたちも一緒に話したりしている様子を見て、家族として本当に安心して感謝しております。