

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19年12月25日～1月25日

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: 32名

回答者数: 29名(回収率91%)

【はじめに】

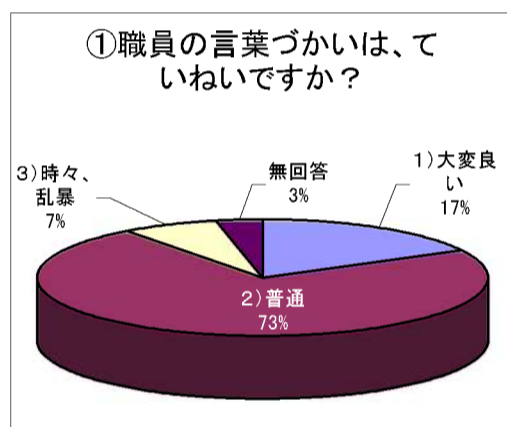
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、昨年12月から本年1月まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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

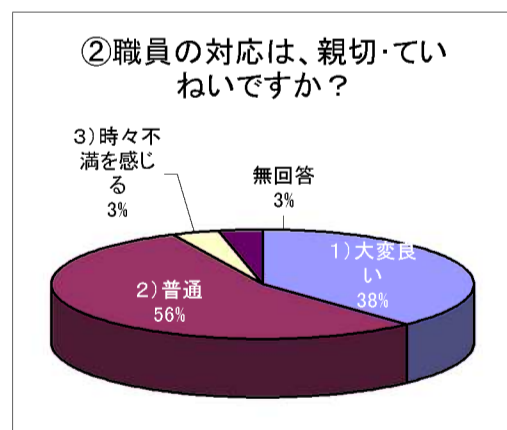
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1) 大変良い	5
2) 普通	21
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	0
無回答	1
計	29



②職員の対応は、親切・ていねいですか？

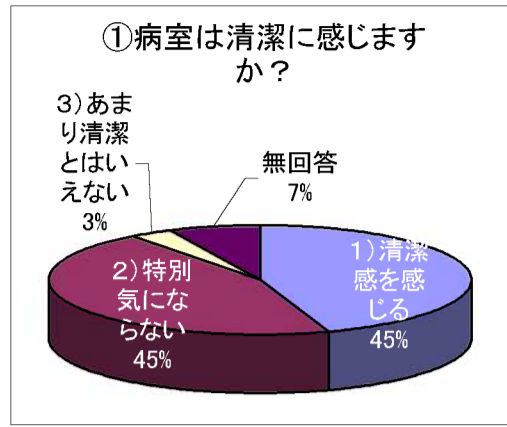
1) 大変良い	11
2) 普通	16
3) 時々不満を感じる	1
4) 不満足である	0
無回答	1
計	29



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	13
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	2
計	29



●ご意見

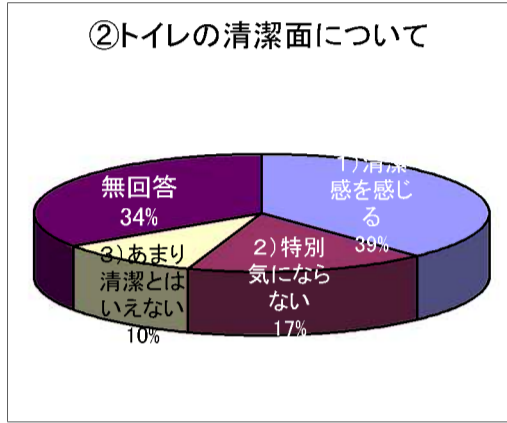
・病室内の気になる所を言うと掃除をしてくれます。

■お答え

・何かお気づきの点が御座いましたら遠慮なくお申し出下さい。可能な限り対処致します。

②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	11
2) 特別気にならない	5
3) あまり清潔とはいえない	3
4) 清潔感を感じない	0
無回答	10
計	29

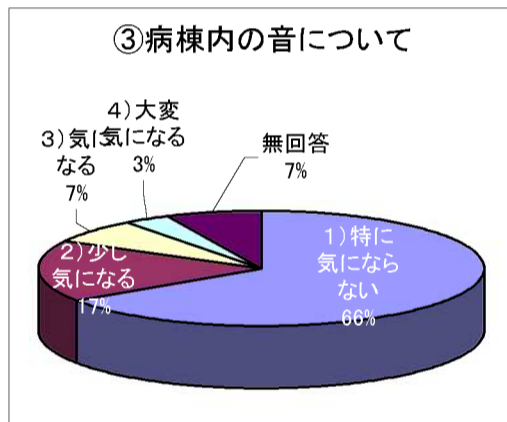


●ご意見

・トイレは使用していない。

③病棟内の音について

1) 特に気にならない	19
2) 少し気になる	5
3) 気になる	2
4) 大変気になる	1
無回答	2
計	29



●ご意見

・ロビーの話し声が気になる事がある。耳の遠いお婆さんがいますね。

■お答え

・患者様同士の会話の声も時として耳障りに聞こえる時があると思います。常識の範囲を逸脱していると判断しましたら病院としましては当該患者様にご協力をお願いしております。今後も何かお気づきの所が御座いましたら遠慮なくお申し出下さい。

●ご意見

・ワゴン、台車の音がうるさすぎる。他同様意見1

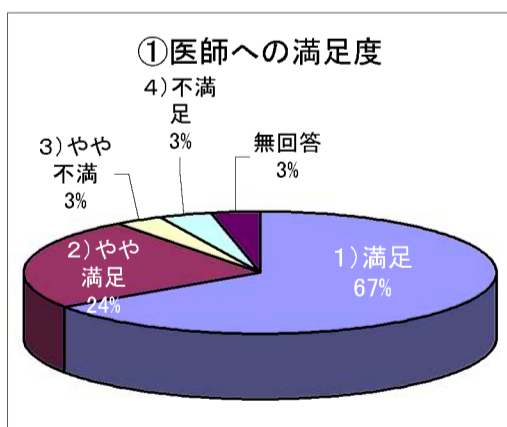
■お答え

・昨年の秋にも同様のご指摘を受け、キャスターの交換や注油などで対策をとりました。一定の成果は得られたと考えておりますが特に3階の廊下部分の床の凹凸が大きく、キャスターのついた台車などは振動により耳障りな音を発しています。床の補修は大工事になるのですぐには出来ませんが他の対策方法を検討し、対処いたします。

Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	19
2) やや満足	7
3) やや不満	1
4) 不満	1
無回答	1
計	29



●ご意見

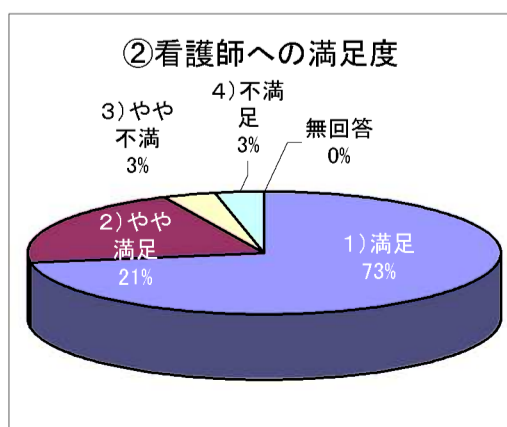
・めったに会うことないので分からない。
・あまりそばに来ない。もっと来て欲しい。
・あまり来ない。

■お答え

回診は適時行なっております。たまたま、患者様が入眠されていたり看護師やケアワーカーによる処置中であつたりして、お目にかかれぬ時が御座いますが、その場合でも日を改めて出来るだけ早く回診を行なっております。特に医師の診察を希望される時は、看護師にお申し出下さい。別に時間を設定して診察させていただきます。

②看護師への満足度

1) 満足	21
2) やや満足	6
3) やや不満	1
4) 不満	1
無回答	0
計	29



●ご意見

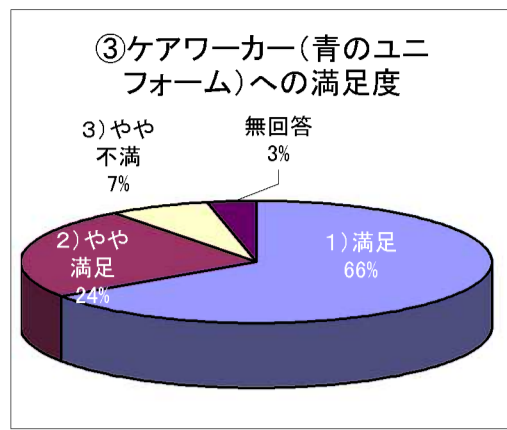
・2、3人の方が冷たい。
・話をもっと聞いて欲しい

■お答え

・全ての職員が患者様にご満足頂ける接遇を目標に取り組んでまいります。

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1)満足	19
2)やや満足	7
3)やや不満	2
4)不満足	0
無回答	1
計	29



●ご意見

- ・2、3人の方が冷たい。
- ・優しくて親切
- ・一寸口の悪い人や時に無口な人もいる。

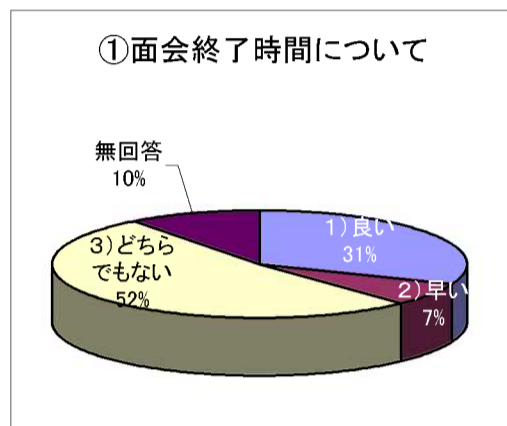
■お答え

・全ての職員が患者様にご満足頂ける接遇を目標に取り組んでまいります。

IV. その他

①面会終了時間について

1)良い	9
2)早い	2
3)どちらでもない	15
4)遅い	0
無回答	3
計	29



●ご意見

20:00頃が良いと思う。

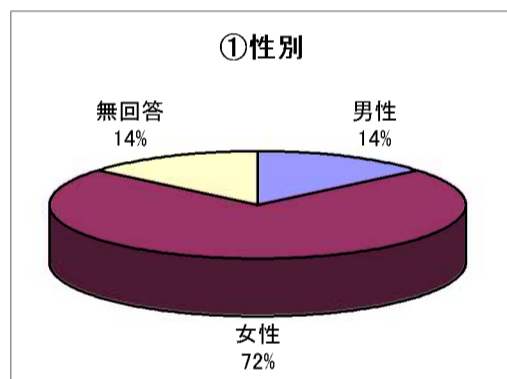
■お答え

2005年より面会時間を30分延長して19:30とさせて頂きました。その後患者様、ご家族様からご意見を伺う機会がありませんでしたので今回調査の対象としました。アンケートの結果、概ね満足を受けていると判断します。今回、20:00までに延長して欲しいと言うご意見が患者様ご家族様を合わせて3件御座いましたが現状と致しまして20:00までの延長は看護業務に支障をきたす恐れがありますのでご希望に添えない事をお詫びいたします。尚、特別のご事情がある場合はご相談頂ければと考えます。

V. 皆様方ご自身についてお聞きします

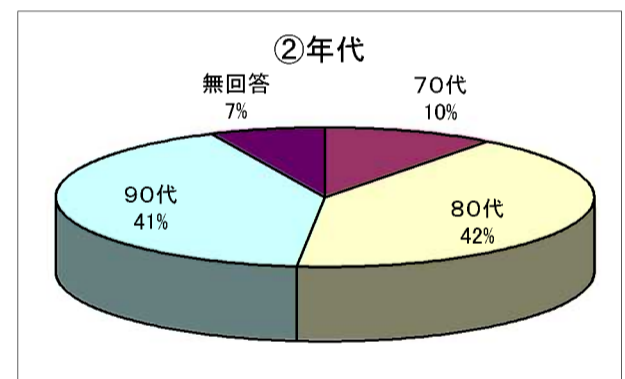
①性別

男性	4
女性	21
無回答	4
計	29



②年代

60代	0
70代	3
80代	12
90代	12
無回答	2
計	29



●不満に感じられたこと……

- 1)売店がないこと(日用雑貨類)
- 2)食事がおいしくない。
- 3)自分で出来ない事は頼むが一寸忘れられる時もある

■お答え

1)皆様ご承知のように昨年10月末日をもって当院の売店を閉鎖いたしました。患者様の入院生活に最低限必要な物品については、事務部門で販売を代行しています。しかし、売店があった方が良いという意見が数件ですが寄せられています。この様なご意見を参考に売店空きスペースの利用方法について検討中ですので結論が出るまで今しばらくお待ち下さい。

2)一般的に病院食はご家庭の味付けより薄味になっており、患者様によってはお口に合わない方もいらっしゃると思います。また、病院給食部は限られた財源で運営しておりますので食材の大幅な向上は不可能です。患者様それぞれに嗜好が違い、患者様全てにご満足頂くのは難しいですが何か対応できる部分があるかもしれませんので遠慮なくご相談頂ければと考えます。

3)患者様とのコミュニケーションが上手に取れず、患者様のご要望を実行できない事が稀にあると思います。その様な場合は遠慮なさらずにご指摘くださる様をお願いいたします。

●満足に感じられたこと……

- ・とても親切な感じがする。
- ・食べる物を食べさせてもらっている。