

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21年1月26日～2月28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:28名

回答者数:28名(回収率100%)

【はじめに】

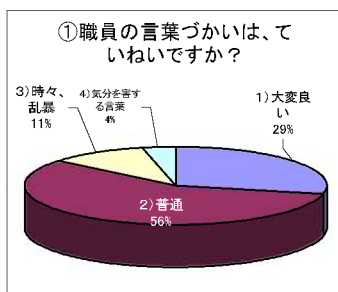
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、1月26日から2月28日まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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	8
2)普通	16
3)時々、乱暴(らんぼう)・命令(めいれい)口調になっている	3
4)気分を害する言葉づかいが多い	1
無回答	0
計	28



●ご意見

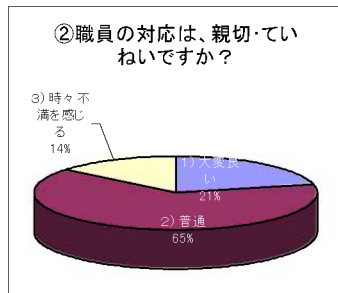
- ・年長者の対応に気遣ってほしい
- ・言い方がソフトではない
- ・気になる時がたまにある
- ・仕事が忙しい時、気になる

■お答え

不快を与えてしまった事をお詫びします。今後は、全ての職員が患者様に満足頂けるよう思いやりのある関わり、言葉使いに心がけて行きます。

②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	6
2)普通	18
3)時々不満を感じる	4
4)不満足である	0
無回答	0
計	28



●ご意見

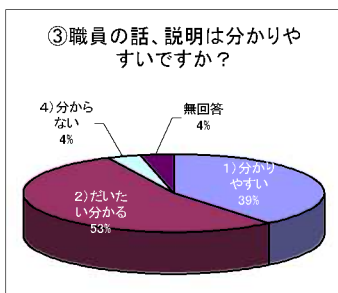
- ・オムツ交換が乱暴な時がある。丁寧にしてほしい
- ・若い人に多いが、適正を欠く対応のことがある。
- ・感情を顔に出す人がいる。嫌な顔をする
- ・人による。良い方と乱暴な方がいる
- ・ベッドを上げる時、声をかけてほしい

■お答え

患者様の立場に立った対応を心がけていきます。

③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1)分かりやすい	11
2)だいたい分かる	15
3)よく分からない	0
4)分からない	1
無回答	1
計	28



●ご意見

- ・話の内容が分からなくなる(自分自身)
- ・分からない時がある
- ・何回も聞く
- ・分かる時と分からない時がある

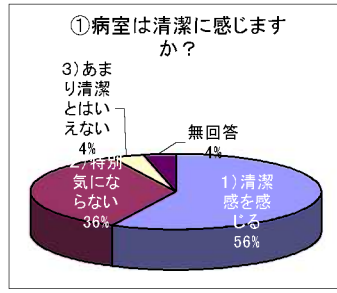
■お答え

患者様にわかりやすく説明するように心掛けていますが、もしわからないことがありましたら、ご遠慮なく質問して下さい。

II. 施設設備に関して

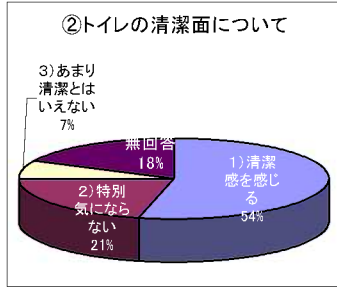
①病室は清潔に感じますか？

1) 清潔感を感じる	16
2) 特別気にならない	10
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	1
計	28



②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	15
2) 特別気にならない	6
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	5
計	28



●ご意見

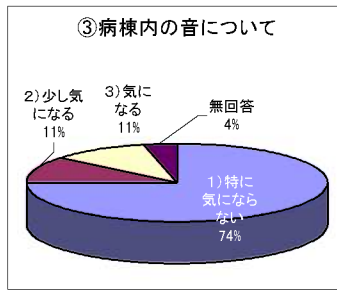
- ・トイレを使用していない 2名
- ・オムツがトイレに置いてある事がある
- ・使用后、トイレが流れていない時がある

■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病棟内の音について

1) 特に気にならない	21
2) 少し気になる	3
3) 気になる	3
4) 大変気になる	0
無回答	1
計	28



●ご意見

- ・時々、話声が気になる
- ・向かいにたくさんのお面があり、ずっと話していることがある
- ・職員の靴の音(夜間)
- ・いびき
- ・ワゴンの音
- ・業務をしながらの私語
- ・オムツ交換しながら二人で話すのは不愉快

■お答え

・面会者と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者様にご協力をお願いしております。今後何かお気づきの所が御座いましたら遠慮なく申し出下さい。

・他者のいびきに関しては、それにより睡眠が取れない等体調管理に影響が御座いましたらお申し出下さい。何らかの対処をさせていただきます。

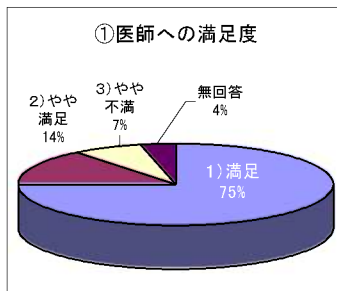
・ワゴンの音については以前から同様のご指摘を受け、キャスターの交換や注油などで対策をとりました。一定の成果は得られたと考えておりますが特に3階の廊下部分の床の凹凸が大きく、キャスターのついた台車などは振動により耳障りな音を発しています。現在の所、これ以上の抜本的な対策が御座いません。ご了承下さい。

・私語については強く指導いたします。

III. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	21
2) やや満足	4
3) やや不満	2
4) 不満	0
無回答	1
計	28



●ご意見

- ・もう少し来てほしい 3名
- ・めったに先生に診てもらわない 2名
- ・やさしいいつもお世話になっています
- ・なかなかお薬を出してくれない
- ・先生によって違います
- ・大満足・垂水先生・OT小ヶろさん

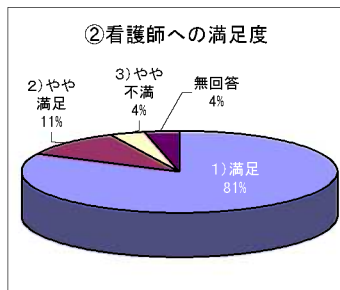
■お答え

・回診は適時行なっております。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。

・お薬に関しては、必要な治療薬は出しております。不必要な薬の投与は治療の妨げとなります。この点に関して主治医の説明が足りなかったと認識します。お詫びいたします。

②看護師への満足度

1) 満足	23
2) やや満足	3
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	1
計	28



●ご意見

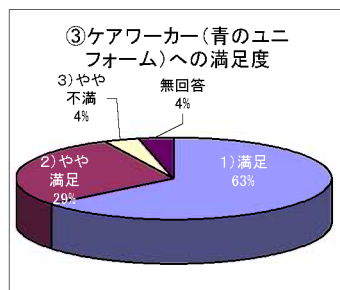
- ・大事にしてもらっている
- ・皆、親切でありがたい
- ・仕事中の私語が気になる
- ・気にいらぬ事がたまにある

■お答え

- ・私語については指導いたします。

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1) 満足	18
2) やや満足	8
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	1
計	28



●ご意見

- ・ベッドを上げる時は声をかけてほしい
- ・良くしてもらっています(ケアワーカー〇〇さん)
- ・入浴中、洗っている途中で他へ行ってしまう
- ・キツイ・乱暴・丁寧にしてほしい

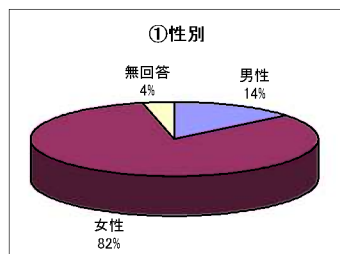
■お答え

- ・入浴中の介護については、患者様を1人にして担当者が浴室外に出ることはありませんが、患者様から見えない位置になることがあります。今後は、患者様に不安な気持ちを抱かせない様に致します。
- ・声かけなど基本的な接遇を再度教育致します。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きます

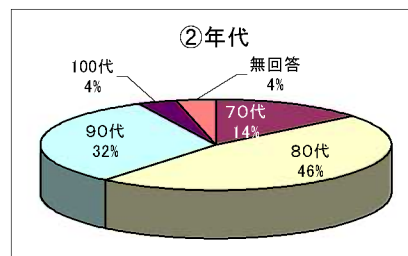
①性別

男性	4
女性	23
無回答	1
計	28



②年代

60代	0
70代	4
80代	13
90代	9
100代	1
無回答	1
計	28



●不満に感じられたこと……

- 1) 食事・10箇所位、病院を回っているが一番悪い
- 2) 一品美味しいものをつけてほしい
- 3) 肉がおいしくない・パン、麺はおいしい

■お答え

昨年度より治療食の塩分量が以前と比べ少なくなっていることも影響していると思いますが、味のメリハリや盛付方など工夫し「美味しそう」と思ってもらえるような料理を真心をこめて提供していきたいと思っております。

●満足に感じられたこと……

- ・相対的にレベル高い、家族もいい人が揃っていると言っている
- ・この病院は本当に良い病院
- ・不満な事が言える・聞いてもらえる(師長・主任)
- ・良くして下さる
- ・お世話になってありがたい
- ・お粥が美味しい
- ・丁寧な人は特に丁寧、後は普通

ご家族様満足度調査の結果

調査期間:平成21年1月26日～2月28日

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。

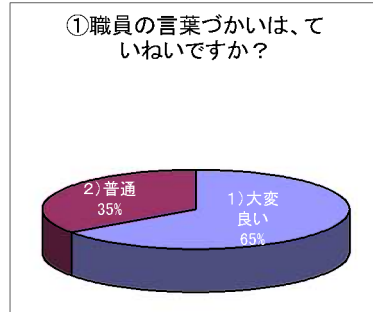
調査人数:65名

回答者数:57名(回収率88%)

I. 職員のサービスに関して

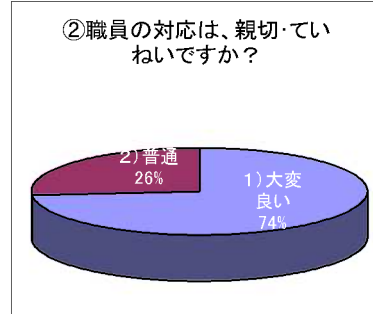
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	37
2)普通	20
3)時々、乱暴(らんぼう)・命令(めいれい)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	0
計	57



②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	42
2)普通	15
3)時々不満を感じる	0
4)不満足である	0
無回答	0
計	57



●ご意見

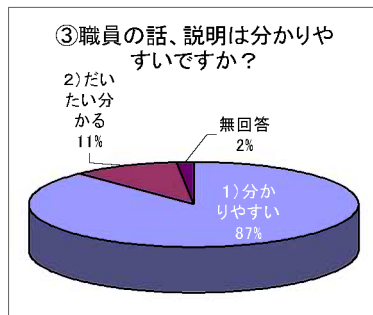
・個人差があります

■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職員の話、説明は分かりやすいですか？

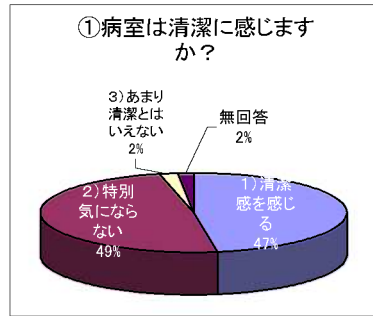
1)分かりやすい	50
2)だいたい分かる	6
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	1
計	57



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	28
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	1
計	57



●ご意見

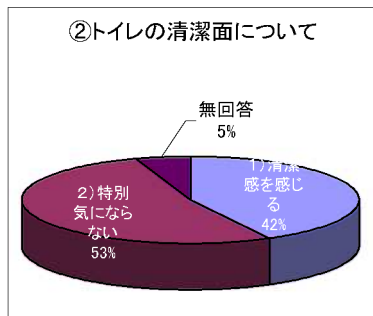
・平日はきれいだが、土曜日の朝ベッドの下にほこりが溜まっているやむえないかもしれませんが、気になる
 ・清潔感の良いのですが、病室の天井すみに蜘蛛の巣を見つけました

■お答え

清掃職員、看護部に申し入れ、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	30
3) あまり清潔とはいえない	0
4) 清潔感を感じない	0
無回答	3
計	57



●ご意見

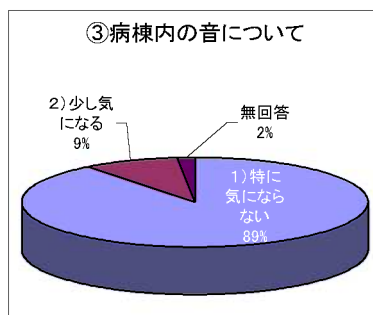
・トイレを使用していない 3名
 ・綺麗だが、尿臭が強い時があり戸をあけました

■お答え

再度見直し、環境整備に努めさせていただきます。

③病棟内の音について

1) 特に気にならない	51
2) 少し気になる	5
3) 気になる	0
4) 大変気になる	0
無回答	1
計	57



●ご意見

・人の話声、物音
 ・音がうるさいというよりも、むしろ軽い楽しい音楽など流れていると嬉しいのですが
 ・道具を移動する台車の音はけっこう響きます

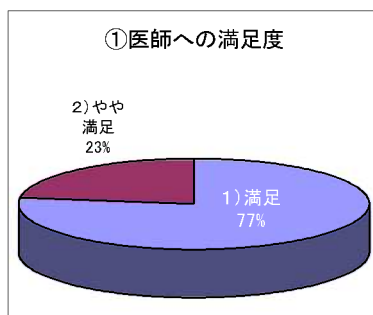
■お答え

・ご承知の様に1階フロアでは既にBGMを流しておりますが病室がある2・3階には流しておりません。ご意見参考にさせていただきますが現段階では、患者様の生活空間である2・3階フロアにBGM等流す考えは御座いません。
 ※その他、患者様の項(2ページ)に答えさせて頂いておりますのでそちらをお読み下さい。

Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	44
2) やや満足	13
3) やや不満	0
4) 不満足	0
無回答	0
計	57



●ご意見

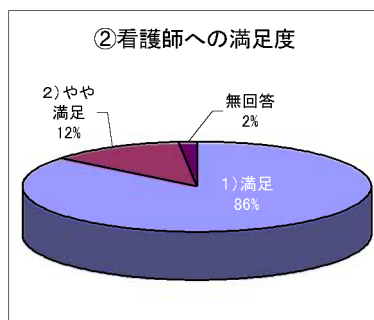
・6ヶ月に1回くらい、現在の状況を伺いたい
 ・今後とも宜しくお願いします
 ・病気で落ち込んでいる時に、もっと追い詰められた言い方をされた事もあります。もう少し、ふんわりと言って欲しい時もあります

■お答え

・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。病状に変化の無いときは療養病床の性格上、特段の説明は行っておりません。このような状況でも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いただきます。
 ・患者様、ご家族様への病状説明は出来るだけ分かり易い様に、また誤解を与えない様に注意しております。その関係で、場合によっては話し方が「きつく」感じさせてしまう事があると考えます。しかし、病状を正確にお伝えする為に必要な事と認識しています。

②看護師への満足度

1)満足	49
2)やや満足	7
3)やや不満	0
4)不満	0
無回答	1
計	57



●ご意見

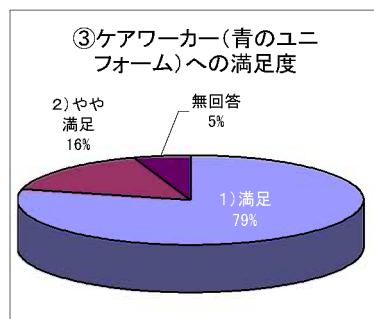
- ・もう少し説明がほしい
- ・連絡事項など、分かりやすくして頂いて有難いです
- ・廊下、部屋であった時、笑顔の挨拶が素晴らしい

■お答え

- ・患者家族様と、より一層のコミュニケーションを心がけます。

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1)満足	45
2)やや満足	9
3)やや不満	0
4)不満	0
無回答	3
計	57



●ご意見

- ・オムツ交換の際、患者に無関係な世間話をしているのが気になる
- ・廊下、部屋であった時、笑顔の挨拶が素晴らしい
- ・私も家族より、入院している母が満足しているのであれば、それによろしいと思います
- ・親切にいただいています

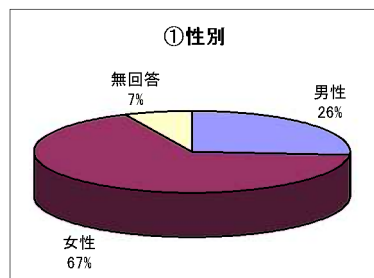
■お答え

- ・患者家族様と、より一層のコミュニケーションを心がけます。
- ・私語については強く指導いたします。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

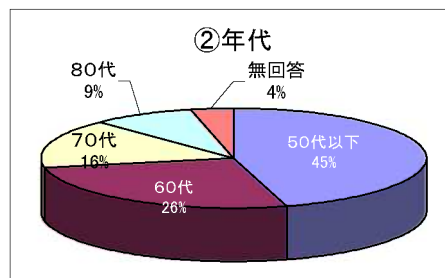
①性別

男性	15
女性	38
無回答	4
計	57



②年代

50代以下	26
60代	15
70代	9
80代	5
90代	0
無回答	2
計	57



●不満に感じられたこと……

- 1)病院前の花壇の件ですが、季節の花々が咲いていると心が和むと思うのですが

■お答え

花壇を含め可能な限り病院周りの美化を進めてまいります。

●満足に感じられたこと……

- ・長期にわたり、お世話になっている事に感謝しています
- ・母がいつも穏やかな顔をしているので、皆さんに優しくして頂いている事が伝わります。父共々感謝しております
- ・全部満足しています。有難うございます。
- ・患者に対しての言葉かけや態度に人間味のある暖かさをいつも感じてます
- ・気が遠くなるような患者の認知症に気長にお付き合いしてくれて感謝しています。
- ・一つ一つが大変な仕事です。とても有り難く思います
- ・いつも笑顔で優しく接して頂いている事を感謝しています
- ・言葉かけ色々な対応、とても親切だと思います
- ・土・日・祝日など、いつでも会計窓口が開いているので支払いができて助かっています 3名
- ・病院内で働いている方々は皆、優しい気持ちを持って患者さんに対応されていると思います。ご苦労様です
- ・全てこれ以上ない病院といつも感謝しています。有り難うございます
- ・一人一人の対応が素晴らしい
- ・先生・看護師・ケアワーカーの皆様には毎日、真心ある治療をして頂き、心から感謝申し上げます
- ・皆さん大変、親切だと思います 2名
- ・全体的に満足しています 2名
- ・面会に来られない時、病人の様子を何うと丁寧に答えてくれる
- ・本人の変化、病室の変化(気温など)に細かく対応してくれる
- ・言葉遣い、対応等は普通で当たり前と思っておりましたが、それが出来ている事が何よりだと思ようになりました
- ・いつも皆さんの元気な声があり難くおもいます。年寄りには笑いが少なくなる事があるので、明るく元気な声で接してくれる事が嬉しいです
- ・看護師、ケアワーカーさんにはとても感謝しています。家ではなかなか親切な言葉や態度を取る事が出来ませんが、ここに来てとても親切なので私自身も勉強になります