

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22年1月12日～2月12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:24名

回答者数:24名(回収率100%)

【はじめに】

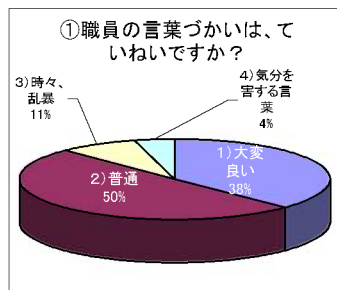
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、1月12日から2月12日まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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	9
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	24



●ご意見

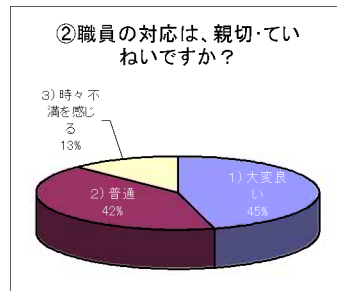
- ・自然で良い。
- ・皆様良くしてくれるので幸せです。
- ・いつもではないが気分を害する言葉がある。

■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	11
2)普通	10
3)時々不満を感じる	3
4)不満足である	0
無回答	0
計	24



●ご意見

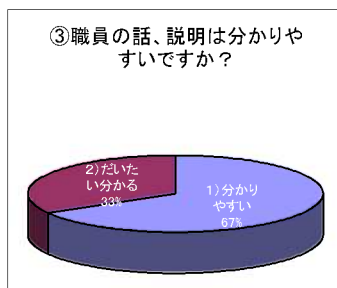
- ・手元にナースコールがきちんと置かれていない
- ・ベッドに横になった時、手元にきちんと物が置かれてない
- ・良くしてくれて嬉しいです。
- ・時によって不満を感じる。

■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	16
2)だいたい分かる	8
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	0
計	24



●ご意見

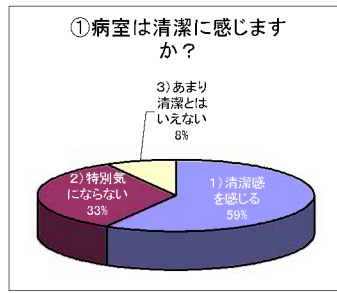
- ・みんな分かります。

■お答え

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	14
2) 特別気にならない	8
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	24

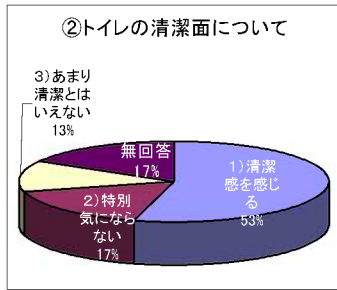


●ご意見

・いつも綺麗にしております。

②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	13
2) 特別気にならない	4
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	4
計	24



●ご意見

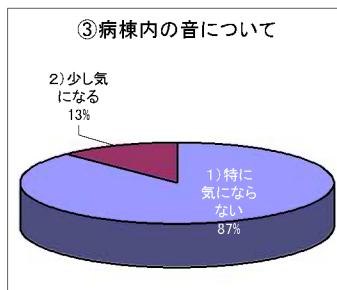
・使用していない
 ・ウォシュレットが水になっていることがある
 ・床が汚れている時がある
 ・トイレは行かないので分からない 3名
 ・何処も綺麗です。

■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	0
4) 大変気になる	0
無回答	0
計	24



●ご意見

・時々、何かを落としたような音がすることあり
 ・音で何が来たかわかるので気にならない
 ・他の患者の鼾
 ・別にありません。

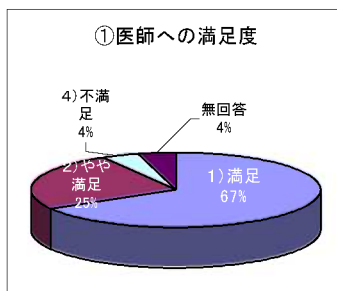
■お答え

・他者のイビキで、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出下さい。何らかの対処をさせていただきます。

III. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	16
2) やや満足	6
3) やや不満	0
4) 不満	1
無回答	1
計	24



●ご意見

・ろくに聞かないで行ってしまう。話し終わらないうちに居なくなる
 ・早口で分からないことがある
 ・満足、話すことありません。
 ・あまり回診をしてくれない。

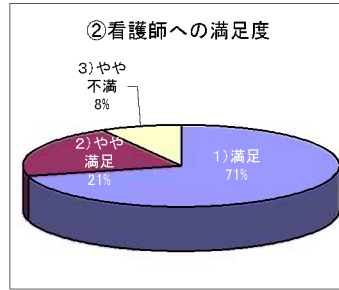
■お答え

・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。

②看護師への満足度

(病室内での私語についてもお尋ねします)

1) 満足	17
2) やや満足	5
3) やや不満	2
4) 不満	0
無回答	0
計	24



●ご意見

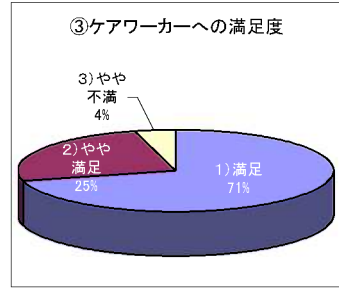
- ・人によって違いがある。でも特に悪い人はいない。
- ・看護師さん達、皆親切に良くしてくれてありがとう。

■お答え

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

(病室内での私語についてもお尋ねします)

1) 満足	17
2) やや満足	6
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	0
計	24



●ご意見

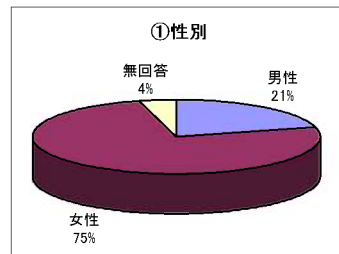
- ・満足、何も言う事ありません。

■お答え

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

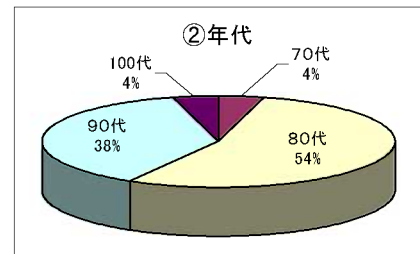
①性別

男性	5
女性	18
無回答	1
計	24



②年代

60代	0
70代	1
80代	13
90代	9
100代	1
無回答	0
計	24



●不満に感じられたこと……

- 1) 先生が長く居て話を聞いてほしい
- 2) 病気がありましてお世話になっています。家族と離れています。宜しくお願いします。
- 3) 2人部屋が狭い。
- 4) 他の患者さんの情報をトイレで話す。他の人の話は聞いていて気分は良くない。

■お答え

●満足に感じられたこと……

- ・本当に何もありません。良くしてくれています。
- ・食事時間も時間に出してください。栄養にも気をつけてあるように思います。
- ・あまり新しい病院ではないが、清潔にしてくれているので満足です。

ご家族様満足度調査の結果

調査期間:平成22年1月12日～2月12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。

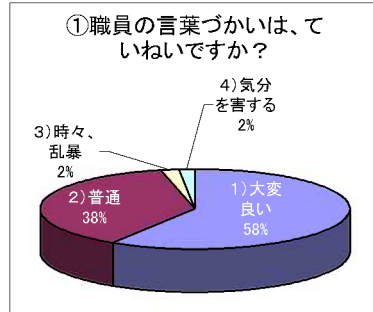
調査人数:58名

回答者数:56名(回収率97%)

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	33
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	1
4)気分を害する言葉づかいが多い	1
無回答	0
計	56

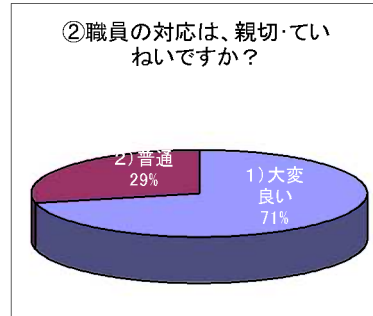


●ご意見

- ・言葉づかいは良いですが、大きな声で枕元で話す人がいて気になることがあります。(家族との会話のため)
- ・何を尋ねても親切に答えて頂き安心してます。

②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	40
2)普通	16
3)時々不満を感じる	0
4)不満足である	0
無回答	0
計	56



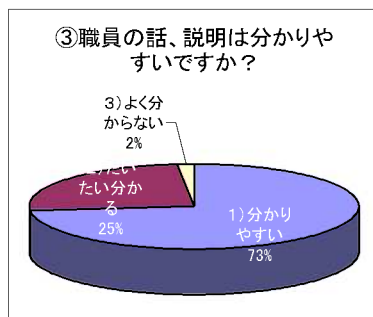
●ご意見

- ・毎日、皆様の挨拶、笑顔に救われております。

■お答え

③職員の話、説明は分かりやすいですか？

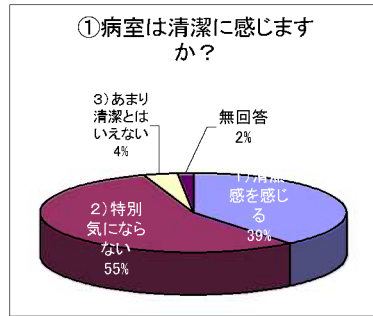
1)分かりやすい	41
2)だいたい分かる	14
3)よく分からない	1
4)分からない	0
無回答	0
計	56



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	22
2) 特別気にならない	31
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	1
計	56



●ご意見

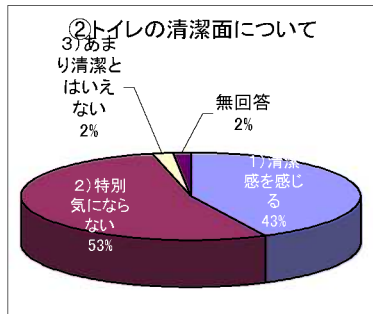
- ・病院の老朽化により古く暗く感じます。壁の色が白くなると清潔感を増しますが・・・
- ・土曜、日曜日は部屋の隅、ベッド下にほこりが舞っていることがあります。
- ・臭い
- ・床のほこり、スチームのほこり

■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	1
4) 清潔感を感じない	0
無回答	1
計	56



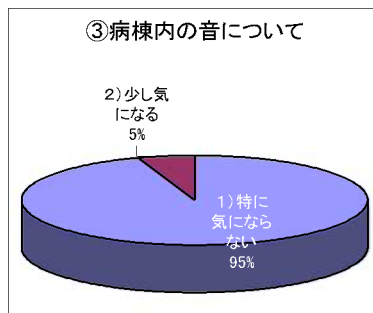
●ご意見

- ・掃除はしていると思うが、もう少し明るさがほしい(2階の小さい方です)

■お答え

③病棟内の音について

1) 特に気にならない	53
2) 少し気になる	3
3) 気になる	0
4) 大変気になる	0
無回答	0
計	56



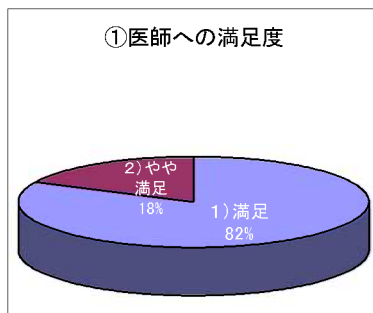
●ご意見

■お答え

Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	46
2) やや満足	10
3) やや不満	0
4) 不満足	0
無回答	0
計	56



●ご意見

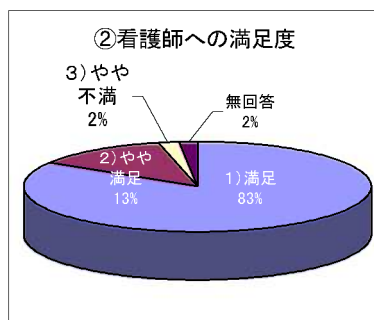
- ・他病院の通院にあたり、毎回お手紙を頂き有難うございます。
- ・3ヶ月に1回位は患者の病状について説明して頂ければありがたい。

■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、特段の説明は行なっておりません。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。

②看護師への満足度

1)満足	47
2)やや満足	7
3)やや不満	1
4)不満	0
無回答	1
計	56



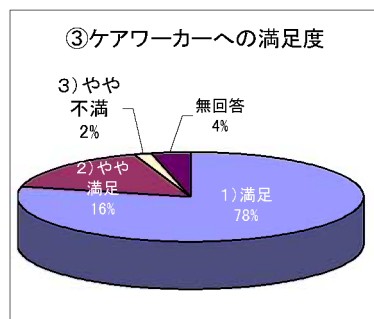
●ご意見

- ・いつも気遣い頂き有難うございます。
- ・大変親切に、丁寧に対応して頂いている。

■お答え

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1)満足	44
2)やや満足	9
3)やや不満	1
4)不満	0
無回答	2
計	56



●ご意見

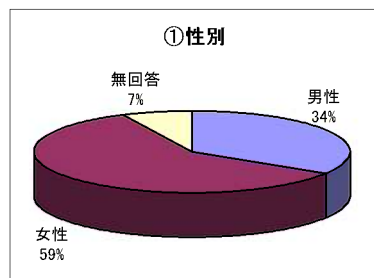
- ・皆さんたいへん声かけも良く感謝しています。

■お答え

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

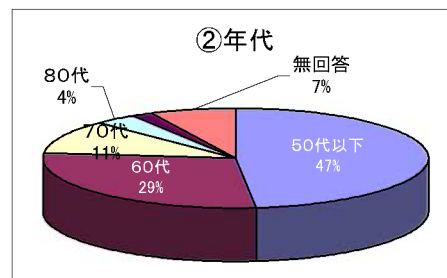
①性別

男性	19
女性	33
無回答	4
計	56



②年代

50代以下	27
60代	16
70代	6
80代	2
90代	1
無回答	4
計	56



●不満に感じられたこと……

- ・通路等の掃除、通行止めなど態度対応がイマイチです(業者)
- ・椅子が足りないかも
- ・テレビの持ち込みを認めてほしい(カード代金の負担が大きい)

■お答え

●満足に感じられたこと……

- ・8年ですが本当にお世話になっています。有難うございます。
- ・何時も良くして頂いて有難う。
- ・親切、ていねいで大変好感持てます。
- ・病院内の職員の方々は全体的に親切なイメージがあります。
- ・職員態度、素行は満足しています。
- ・皆さん良くしていただいて感謝しております。有難うございます。(2名)
- ・こまめに病室をまわって見て頂いていますので、安心してお任せでき感謝しています。
- ・患者に親切に接して頂いておりまして大変感謝しております。
- ・常に親切です。ここに来て良かったと思います。
- ・いつでも会計が開いているので助かっています。(2名)
- ・姿を見かけると、声をかけてくれるのが良いです。
- ・老母を看にるのは、少々辛いのですが、「ご苦労様です」と声をかけられると、何だか安らぎます。
- ・職員、医師、看護師、ケアワーカー、掃除の皆さんは親切で満足です。
- ・夏祭り、クリスマス、誕生日のプレゼント等の気遣いが嬉しいです。
- ・いつも感謝しております。
- ・長期間にわたりお世話になっています。安心してお任せできるため大変助かっています。
- ・気難しい年寄りに根気強く丁寧に接して下さり感謝しております。
- ・家族ができない部分も理解して頂き有り難いと思っています。
- ・食事の時に声をかけながら食べさせていると聞いて嬉しく思っています。