

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23年2月21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：29名

回答者数：27名(回収率93%)

【はじめに】

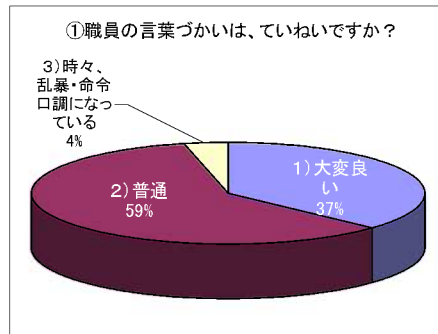
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、2月1日から2月28日まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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

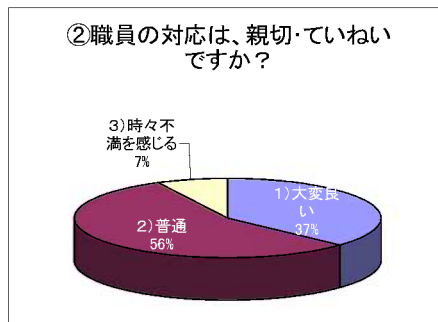
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1) 大変良い	10
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	1
4) 気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	0
計	27



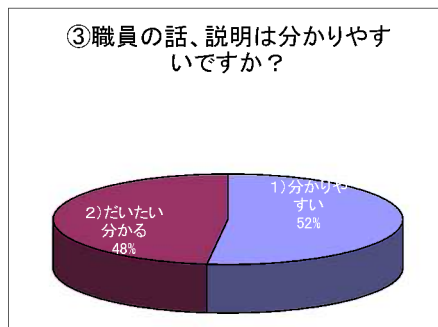
②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1) 大変良い	10
2) 普通	15
3) 時々不満を感じる	2
4) 不満足である	0
無回答	0
計	27



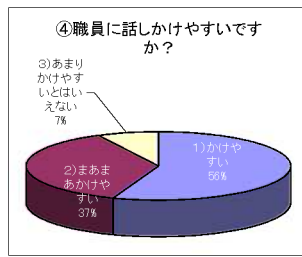
③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1) 分かりやすい	14
2) だいたい分かる	13
3) よく分からない	0
4) 分からない	0
無回答	0
計	27



④職員に話しかけやすいですか？

1) かけやすい	15
2) まあまあかけやすい	10
3) あまりかけやすいとはいえない	2
4) かけにくい	0
無回答	0
計	27



●ご意見

- ・人による
- ・忙しそうしていると声をかけにくい

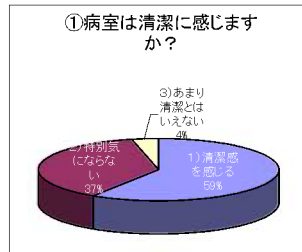
■お答え

・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。しかし、どうか遠慮なさらずにお声をおかけ下さい。また、全職員が患者様にご満足頂ける接遇能力を身に付ける様に、教育を致します。

II. 施設設備に関して

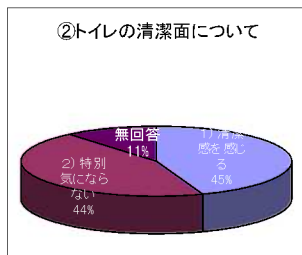
①病室は清潔に感じますか？

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	0
計	27



②トイレの清潔面について

1) 清潔を感じる	12
2) 特別気にならない	12
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	27

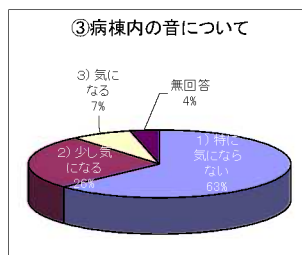


●ご意見

- ・使用したことはありません

③病棟内の音について

1) 特に気にならない	17
2) 少し気になる	7
3) 気になる	2
4) 大変気になる	0
無回答	1
計	27



●ご意見

- ・同室者の声、他の人の声(2名)
- ・看護師さんと青い服の人の話声が気になる
- ・同室者の鼾が気になる

■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て、まして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。
 ・職員の話は、業務上必要ではありますが声の大きさ、話し方等を考察し、指導いたします。
 ・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し出下さい。何らかの対処をさせていただきます。

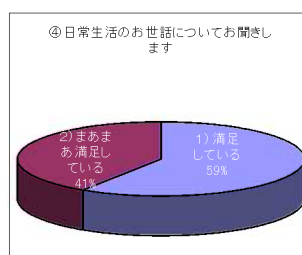
●ご意見
・ワゴンの音

■お答え

3階の廊下部分の床は凹凸が大きく、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。キャスターの交換や注油などで対策をとっております。また、最近では廊下の凹凸の補修を出来る範囲で行っておりまして、一定の成果は得られたと考えております。今後も適時床の補修などの対策を行ってまいります。

④日常生活(入浴・清拭・食事・爪切りなど)のお世話についてお聞きします
お世話には満足されていますか？

1) 満足している	16
2) まあまあ満足している	11
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	0
計	27



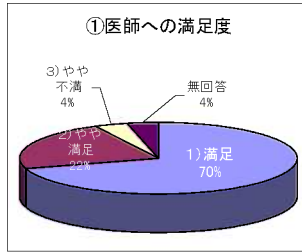
●ご意見

- ・こちらの気分、介助者の気分もある。特別腹立つことはない。
- ・まあまあ満足している(爪切り)

Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	19
2) やや満足	6
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	1
計	27



●ご意見

- ・あまりこない。一日一回来てほしい。
- ・もう少し診察に来てもらいたい
- ・たまにしか来ない

■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。

●ご意見

- ・先生、耳が遠いのでもう少しゆっくり大きな声で分かるように話してほしい

■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、遠慮なく質問して下さい。

●ご意見

- ・先生によって診断が別の時があります。

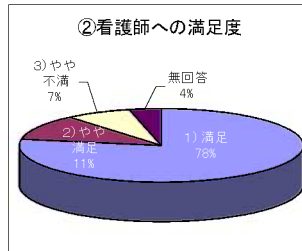
■お答え

ご不明な点が御座いましたら、遠慮なく担当医師にお聞き下さい。

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	21
2) やや満足	3
3) やや不満	2
4) 不満	0
無回答	1
計	27



●ご意見

- ・もう少し待ってねと言って忘れて来ないことがある
- ・自分の話した事がみんな(スタッフ)に知れ渡っていて不快であった。
- ・個人のことを皆で話さないでほしい。優しくしてほしい。
- ・やや不満な時もある

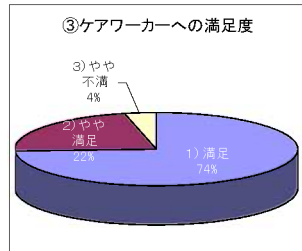
■お答え

当院は患者様の個人情報を細心の注意を払い取り扱っております。その中で医療行為上必要な情報は職員で共有しなければなりません。その他の個人情報については、職員間でも漏洩等がない様に管理しなければなりません。今回はこの点に付いて配慮が不足していた様で大変申し訳御座いませんでした。以後この様な事が無い様に教育いたします。

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

(病室内での私語についてもお尋ねします)

1) 満足	20
2) やや満足	6
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	0
計	27



●ご意見

- ・自分の話した事がみんな(スタッフ)に知れ渡っていて不快であった。
- ・個人のことを皆で話さないでほしい。優しくしてほしい。
- ・気になる人もいます

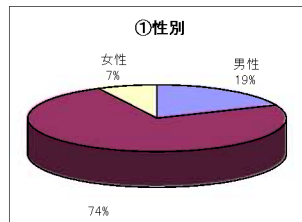
■お答え

接遇教育を継続して行っていきます。

Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きます

①性別

男性	5
女性	20
無回答	2
計	27



●不満に感じられたこと……

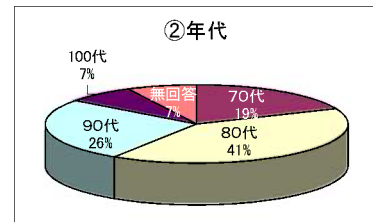
- ・同室者が「うるさい！」と怒鳴る時があつて、自分の家族が来ている時でも静かに話さなければならぬのが嫌

●満足に感じられたこと……

- ・全部普通
- ・ここは欠点はありません
- ・ご親切です(2名)
- ・TVを見に連れて行ってくれたり、親切にしてくれる。
- ・いつもお世話になり、有難うございます。

②年代

60代	0
70代	5
80代	11
90代	7
100代	2
無回答	2
計	27



■お答え

不快な思いをさせてしまい申し訳御座いません。同室者の個々の事情(病状も含めて)がありますので解決し難い事柄です。ご家族とゆっくりお話をされたい時は申し出て頂ければ、別室を用意する等、対処致しますのでご容赦下さい。

ご家族様満足度調査の結果

調査期間:平成23年2月1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。

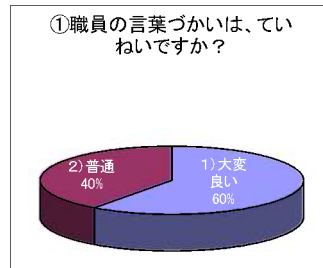
調査人数:65名

回答者数:60名(回収率92%)

I. 職員のサービスに関して

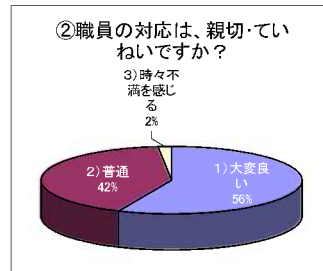
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	36
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	0
4)気分を害する言葉づかひが多い	0
無回答	0
計	60



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	25
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	0
無回答	0
計	60



●ご意見

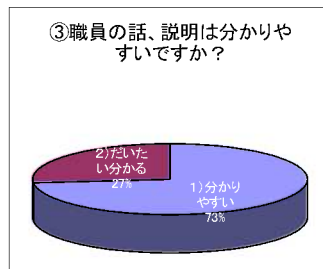
- 一部の人に不親切な人がいる

■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、対応を心がけます。

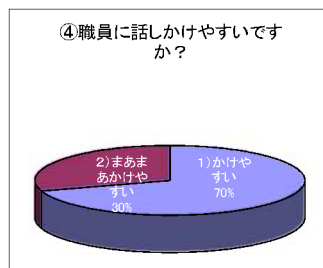
③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1)分かりやすい	44
2)だいたい分かる	16
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	0
計	60



④職員に話しかけやすいですか？

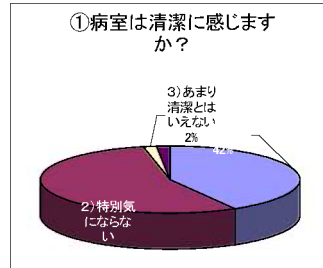
1)かけやすい	42
2)まあまあかけやすい	18
3)あまりかけやすいとはいえない	0
4)かけにくい	0
無回答	0
計	60



II. 施設設備に関して

①病室は清潔に感じますか？

1) 清潔を感じる	25
2) 特別気にならない	33
3) あまり清潔とはいえない	1
4) 清潔を感じない	0
無回答	1
計	60



●ご意見

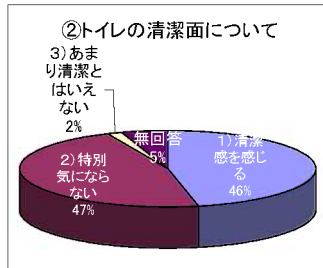
- カーテンが少し短いようです
- 部屋の隅の綿ぼこり、窓側・スチームのほこり

■お答え

- カーテンの長さは、衛生面・安全面を考慮し決めさせて頂いています。
- ほこりについては清掃職員、看護部に申し入れ、環境整備に努めさせていただきます。

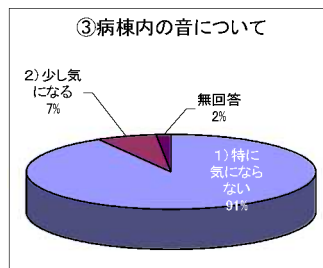
②トイレの清潔面について

1) 清潔を感じる	28
2) 特別気にならない	28
3) あまり清潔とはいえない	1
4) 清潔を感じない	0
無回答	3
計	60



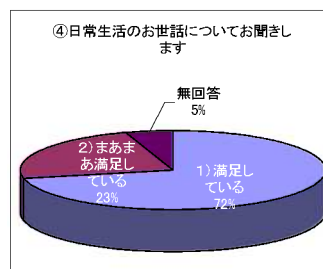
③病棟内の音について

1) 特に気にならない	55
2) 少し気になる	4
3) 気になる	0
4) 大変気になる	0
無回答	1
計	60



④日常生活(入浴・清拭・食事・爪切りなど)のお世話についてお聞きします お世話には満足されていますか？

1) 満足している	43
2) まあまあ満足している	14
3) やや不満	0
4) 不満足	0
無回答	3
計	60



●ご意見

- お願い事項が皆に伝わってないと思う事がある
- お風呂に入れない日がある時の対応を考えて頂きたい
- 満足している(整髪)

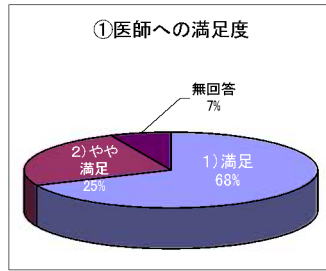
■お答え

- 申し訳御座いません。申し送りを徹底いたします。
- 長期に入浴できない場合は、清拭(タオルで体を拭く)で対応させて頂いています。その他ご要望がありましたらお申し出下さい。

Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1)満足	41
2)やや満足	15
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	4
計	60



●ご意見

- ・会って話した事がないので分からない。
- ・私は一週間に一度なので・・・でも満足はしています。今後も宜しくお願い致します。
- ・あまりお会いしていません(2名)

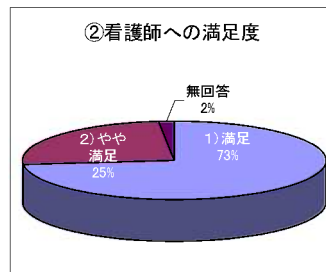
■お答え

・回診は随時行っております。また、患者様の病状等に变化があった場合、担当医からご家族に説明を行っています。病状に变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。しかし、説明を希望される場合は看護師、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

(病室内での私語についてもお尋ねします)

1)満足	44
2)やや満足	15
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	1
計	60



●ご意見

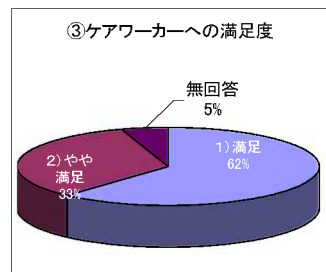
- ・非常に献身的な人、システムティックな方のバラツキを感じます。
- 一人ひとりの個性の問題なのか？教育の問題があるのか？

・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

(病室内での私語についてもお尋ねします)

1)満足	37
2)やや満足	20
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	3
計	60



●ご意見

- ・一部の人の接し方に不快を抱いた(家族が来てないと思ったようだ)
- ・もう少し笑顔が見られるとうれしい。
- ・よく分からない。

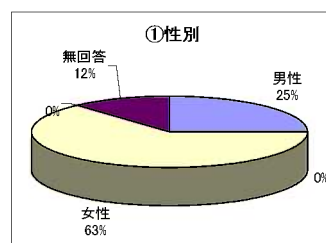
■お答え

・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。

Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きします

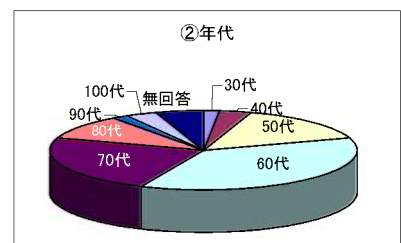
①性別

男性	15
女性	38
無回答	7
計	60



②年代

30代	1
40代	2
50代	9
60代	22
70代	14
80代	6
90代	1
100代	2
無回答	3
計	60



●不満に感じられたこと.....

- 1)洗濯物(バスタオル・タオル)及びタッパ等々が他人様の物が入っている事が多すぎます。
- 2)特になし(6名)

●満足に感じられたこと.....

- ・皆さん感じの良い人ばかりで、とても気軽に声をかける事ができるので安心しています。
- ・親しみ・やさしさ
- ・大変ありがたいと思っております。自分で介護をするとしたらどれだけ出来るでしょう。
- ・特にありません
- ・よくお世話して頂いて有難いと思っております
- ・床ずれの患者さんが殆どいないとお聞きしました。他院の苦い記憶がございますので・・・とても良くして頂いております。有難うございます。
- ・とても良くして頂いています。宜しくお願い致します。
- ・いつも感謝しております。本人への会話もしてもらって有難いと思っております
- ・季節を通しての行事やプレゼント等の心遣いが嬉しいです
- ・大変親切で優しく接して頂いております。感謝・・・
- ・外來のお客様方もこちらの人は、随分やさしい方々ばかりで驚いたよ。と話しておりますよ。幾人の方々よりも聞きました。
- ・自宅で見られない老人を病院で見させて頂いて感謝しております
- ・とても良くして頂いて感謝しています
- ・毎日のお世話ありがとうございます
- ・非常に感じが良い

■お答え

ご迷惑をお掛けし申し訳御座いません。名前を確認して間違えない様に注意致します。