

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25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

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】

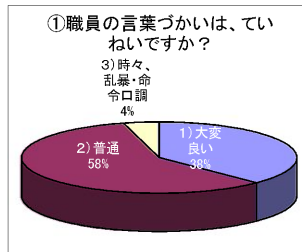
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、2月1日から2月28日まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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 | 9 |
| 2) 普通 | 14 |
| 3) 時々、乱暴・命令口調になっている | 1 |
| 4) 気分を害する言葉づかいが多い | 0 |
| 無回答 | 0 |
| 計 | 24 |



●ご意見

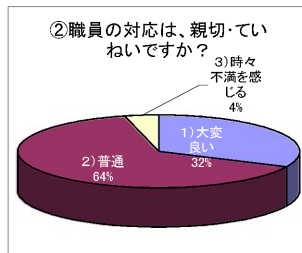
・ちょっとお待ち下さいと言ってそのままの事がある

■お答え

不手際があり申し訳御座いません。今後この様なことが無いように致します。

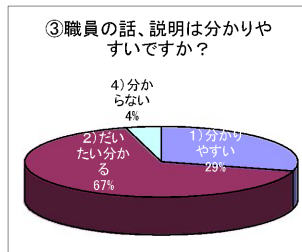
②職員の対応は、親切・ていねいですか？

| | |
|-------------|----|
| 1) 大変良い | 8 |
| 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 | 0 |
| 計 | 25 |



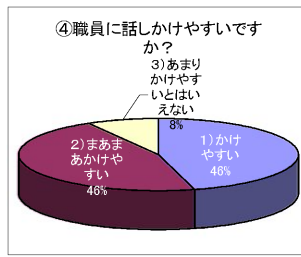
③職員の話、説明は分かりやすいですか？

| | |
|------------|----|
| 1) 分かりやすい | 7 |
| 2) だいたい分かる | 16 |
| 3) よく分からない | 0 |
| 4) 分からない | 1 |
| 無回答 | 0 |
| 計 | 24 |



④職員に話しかけやすいですか？

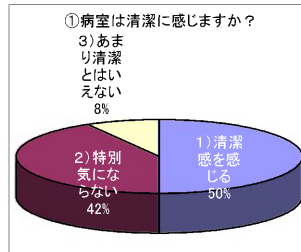
| | |
|-------------------|----|
| 1) かけやすい | 11 |
| 2) まあまあかけやすい | 11 |
| 3) あまりかけやすいとはいえない | 2 |
| 4) かけにくい | 0 |
| 無回答 | 0 |
| 計 | 24 |



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 | 12 |
| 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 | 0 |
| 無回答 | 0 |
| 計 | 24 |



●ご意見

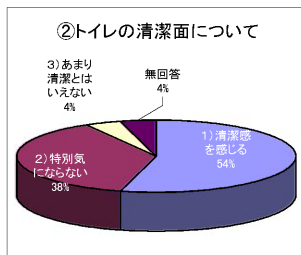
・一人でないので仕方ない

■お答え

何かご要望が御座いましたら教えてください。

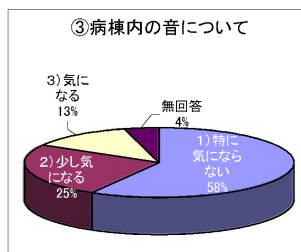
②トイレの清潔面について

| | |
|----------------|----|
| 1) 清潔感を感じる | 13 |
| 2) 特別気にならない | 9 |
| 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 | 24 |



③病棟内の音について

| | |
|-------------|----|
| 1) 特に気にならない | 14 |
| 2) 少し気になる | 6 |
| 3) 気になる | 3 |
| 4) 大変気になる | 0 |
| 無回答 | 1 |
| 計 | 24 |



●ご意見

- ・部屋に咳をする人がいるため
- ・他の患者さんの出入りする音が気になる
- ・眠っている時に物音で目が覚めることがある(ワゴン)
- ・台車の音
- ・話し声

■お答え

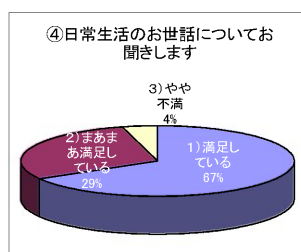
・患者様の生活音も時として耳障りに聞こえる時があると思います。常識の範囲を逸脱していると判断しましたら病院として、当該患者様等にご協力をお願いしております。今後も何かお気づきの所が御座いましたら遠慮なく申し出下さい。

・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。

・職員の会話は、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。また、就寝時間帯での雑音発生も今以上に注意して業務を行います。

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 | 7 |
| 3) やや不満 | 1 |
| 4) 不満 | 0 |
| 無回答 | 0 |
| 計 | 24 |



●ご意見

・入浴してもゆっくり出来ないうちに出される

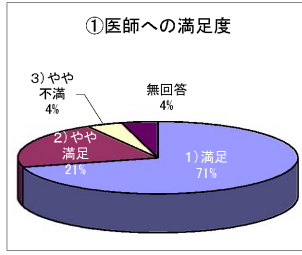
■お答え

不快な思いをさせ申し訳御座いません。

Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

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



●ご意見

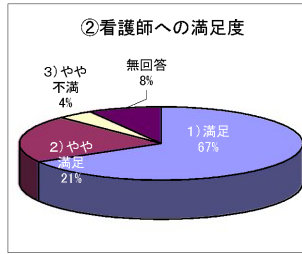
・もっといろんな所を診てほしい。(胸だけでなく、お腹なども) 朝、以外にも来てほしい

■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

| | |
|---------|----|
| 1) 満足 | 16 |
| 2) やや満足 | 5 |
| 3) やや不満 | 1 |
| 4) 不満 | 0 |
| 無回答 | 2 |
| 計 | 24 |



●ご意見

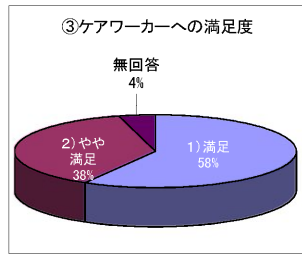
・たいしてこない

■お答え

検温や日常のお世話で、病室に行っております。その他御用の時は遠慮なさらずにお知らせ下さい。

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

| | |
|---------|----|
| 1) 満足 | 14 |
| 2) やや満足 | 9 |
| 3) やや不満 | 0 |
| 4) 不満 | 0 |
| 無回答 | 1 |
| 計 | 24 |



●ご意見

・よく気がつく人とそうでない人がいる

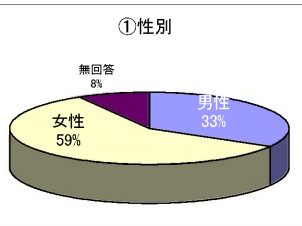
■お答え

接遇教育を継続して行っています。

Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きします

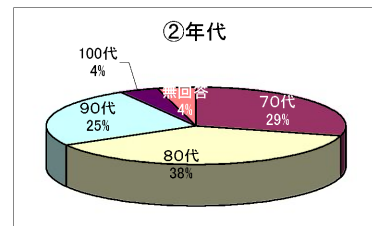
①性別

| | |
|-----|----|
| 男性 | 8 |
| 女性 | 14 |
| 無回答 | 2 |
| 計 | 24 |



②年代

| | |
|------|----|
| 60代 | 0 |
| 70代 | 7 |
| 80代 | 9 |
| 90代 | 6 |
| 100代 | 1 |
| 無回答 | 1 |
| 計 | 24 |



●不満に感じられたこと……

・部屋に戻った時に掛け物をしっかり掛けてくれない事があり不満

■お答え

不手際があり申し訳御座いません。今後このようなことが無いように致します。

●満足に感じられたこと……

・皆様やさしい
・お聞きした事をよく答えてくれる事です

ご家族様満足度調査の結果

調査期間: 平成25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。

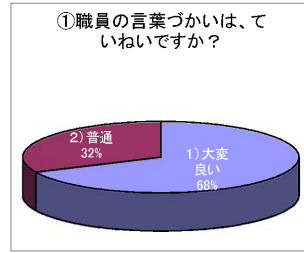
調査人数: 58名

回答者数: 50名(回収率86%)

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 | 34 |
| 2)普通 | 16 |
| 3)時々、乱暴・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 | 0 |
| 計 | 50 |

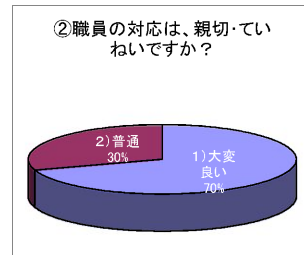


●ご意見

・家族訪問時、各職員様多忙にもかかわらず「声を発生」ご挨拶を頂き又、業務専念中にも笑顔で対応。家族として母を任せて安堵してます

②職員の対応は、親切・ていねいですか？

| | |
|------------|----|
| 1)大変良い | 35 |
| 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 | 50 |



●ご意見

・ナースコールが鳴った場合には、看護師・ヘルパーさん達が即訪室対応する心構えに感激しています

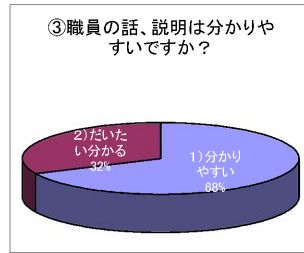
・(ケースワーカーの満足度の件で)この一年間、笑顔で対応された事はなく、挨拶は二回あっただけ。明るさ、親切さを感じた事はなかった。

■お答え

・貴重なご指摘有難う御座います。全ての職員が患者様に満足頂ける、思いやりのある関わり、対応を心がけます。また、その様な接遇能力を身に付ける様に、教育を致します。

③職員の話、説明は分かりやすいですか？

| | |
|-----------|----|
| 1)分かりやすい | 34 |
| 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 | 50 |

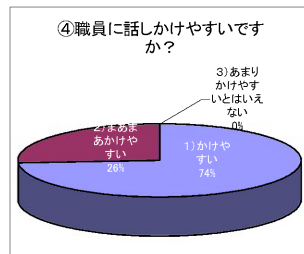


●ご意見

・入院中の母の状態、貴院の対応など適切に説明を頂いております

④職員に話しかけやすいですか？

| | |
|------------------|----|
| 1)かけやすい | 37 |
| 2)まあまあかけやすい | 13 |
| 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 | 50 |



●ご意見

・家族として「職員各位様に声かけ」しやすい為、つい余計な会話をしてしまい大変申し訳ないと反省しております

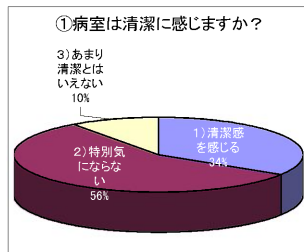
■お答え

・どうぞお気遣い無く、お声をお掛け下さい。今後も患者様に満足頂ける、思いやりのある関わり、対応を心がけます。

II. 施設設備に関して

①病室は清潔に感じますか？

| | |
|----------------|----|
| 1) 清潔感を感じる | 17 |
| 2) 特別気にならない | 28 |
| 3) あまり清潔とはいえない | 5 |
| 4) 清潔感を感じない | 0 |
| 無回答 | 0 |
| 計 | 50 |



●ご意見

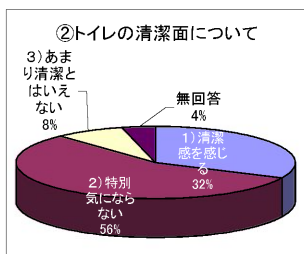
- ・ピンクのカーテンにより明るいイメージになりましたが…壁でしょうか？暗い感じがします。
- ・ベッド下部の清掃はしていますか？(例)2日前のゴミが同じ位置にあり処理されていない場合が数回見られました

■お答え

- ・ご指摘有難う御座います。病院は築後30年を超え、建物の老朽化が進んでおります。病室の壁に関しては、傷みの激しい所から順次修繕を行なっております。部屋を明るく見せる工夫で何かご提案がありましたらお教え下さい。ゴミに関しては清掃職員、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) 清潔感を感じる | 16 |
| 2) 特別気にならない | 28 |
| 3) あまり清潔とはいえない | 4 |
| 4) 清潔感を感じない | 0 |
| 無回答 | 2 |
| 計 | 50 |



●ご意見

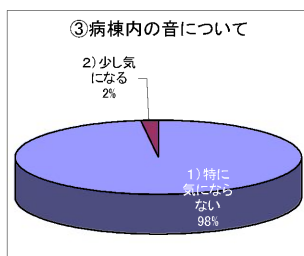
- ・2階のエレベーターを降りた時にトイレなのか臭います。それが気になります。全体的には良いのですが
- ・設備が古いと感じます。今はシャワートイレが普通です
- ・洗面所はいつも綺麗で気持ちが良い
- ・施設そのものが古いで暗い感じがします。

■お答え

- ・不快な思いをさせて申し訳御座いません。当院は、ご承知のとおり建築物、設備機器の老朽化が進んでおります。設備機器に関しては、優先度の高い物から順次更新を行っております。どうぞご理解下さい。
- ・臭気に関しましては、色々な対策を取っておりますが不快な思いをお掛けし、申し訳御座いません。今後も検討してまいります。

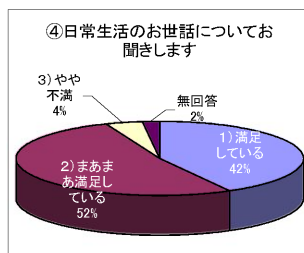
③病棟内の音について

| | |
|-------------|----|
| 1) 特に気にならない | 49 |
| 2) 少し気になる | 1 |
| 3) 気になる | 0 |
| 4) 大変気になる | 0 |
| 無回答 | 0 |
| 計 | 50 |



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 | 21 |
| 2) まあまあ満足している | 26 |
| 3) やや不満 | 2 |
| 4) 不満足 | 0 |
| 無回答 | 1 |
| 計 | 50 |



●ご意見

- ・家族の訪院が多いので極力家族(親への感謝)でしているつもりと、看護師他の方々への労働軽減を考えています
- ・病衣のサイズが合わないのか胸元がはだけやすいので、体に合った物を選んでほしい

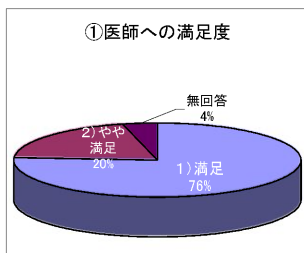
■お答え

- ・お気遣い頂き有難う御座います。何かご要望がありましたら遠慮なさらずにお声をかけて下さい。
- ・病衣のサイズは患者様に合わせ選んでいますが胸元の開く時には調整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 | 38 |
| 2) やや満足 | 10 |
| 3) やや不満 | 0 |
| 4) 不満足 | 0 |
| 無回答 | 2 |
| 計 | 50 |



■お答え

- ご意見有難う御座います。療養病棟に入院されている患者様のリハビリは医師を中心とし、スタッフ間で検討をして当院の考えの下、現段階として適切に行なっています。しかし、患者様、ご家族様のリハビリに対するご要望が高いのも承知しております。当院としましては、本年四月よりリハビリ室の床面積を広げ、設備を拡充し、より充実したリハビリを実施出来る様に取り組んでおります。また、スタッフ補充を行なう予定も進行しております。何か具体的な要望が御座いましたら、是非スタッフにご相談下さい。

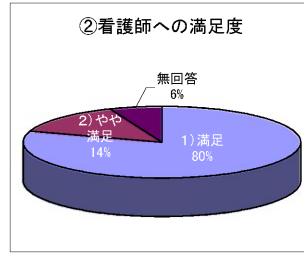
●ご意見

- ・療養病棟なので必要なとお考えなのか？良い面、悪い面、両方あるでしょうが車椅子移乗しても、お風呂でお世話になるにしても、高齢であっても筋肉の強化は(リハビリ)した方が良く考えます。本人が拒否する場合は別ですが…張り合い目標を持たせて頂き生き生きと我が家でも得られなかった安心感を今以上に持ってほしいと思います。
- ・要望はありません。何時もお世話頂いて感謝しております。宜しく願い致します。
- ・感謝の一言でございませす
- ・申し訳ありません。医師の方とはお会いする機会がなくお答え

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 | 40 |
| 2)やや満足 | 7 |
| 3)やや不満 | 0 |
| 4)不満足 | 0 |
| 無回答 | 3 |
| 計 | 50 |



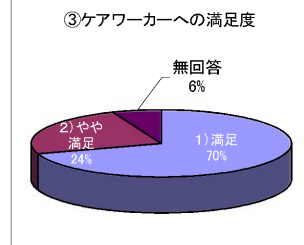
●ご意見

- ・質問に対してよく説明して下さるので安心
- ・大変満足し感謝の一言です
- ・満足しています

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 | 35 |
| 2)やや満足 | 12 |
| 3)やや不満 | 0 |
| 4)不満足 | 0 |
| 無回答 | 3 |
| 計 | 50 |



●ご意見

- ・皆様いつも笑顔で接して下さい感謝です
- ・大変満足し感謝の一言です
- ・笑顔などなく、いつも命令口調で優しさを感じた事はなかった

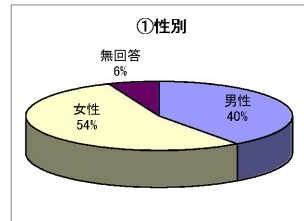
■お答え

接遇教育を継続して行っています。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

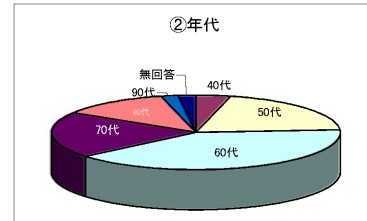
①性別

| | |
|-----|----|
| 男性 | 20 |
| 女性 | 27 |
| 無回答 | 3 |
| 計 | 50 |



②年代

| | |
|------|----|
| 30代 | 0 |
| 40代 | 2 |
| 50代 | 10 |
| 60代 | 20 |
| 70代 | 10 |
| 80代 | 6 |
| 90代 | 1 |
| 100代 | 0 |
| 無回答 | 1 |
| 計 | 50 |



●不満に感じられたこと……

- ・冷蔵庫、テレビカードシステムに閉口しています。両方共に最大限に使用してどの位かかるのか? 1か月どの位として請求していただきたい。本人に大金を置いてくるわけにもいかず、また、家族も諸事情あり行けない事もありますので是非お願いしたいです。

■お答え

冷蔵庫、テレビの管理は、外部の業者が行なっており、1ヶ月単位の精算は、システムの運用上、現在の所出来ないとの事です。カードを病院でお預かりする等何か方法があると思われま。一度ご相談下さい。(参考: 冷蔵庫1日120円、テレビ1時間60円)

・会計窓口が朝9時からなので受付窓口と同じ位に早めて頂けると支払しやすいのですが

諸準備の都合により、会計窓口を開けるのが朝9時になっております。何らかのご事情で会計窓口が開く前にお支払いを希望される場合は、事務室の当直者が対応いたしますのでご遠慮なく申し出下さい。ご不便をおかけ致しますがご理解頂きますようお願い申し上げます。

・部屋は綺麗ですが、壁・天井が汚い。水回りが暗いと思う。

建物の傷みに関しては、必要性の高い所から順次修繕を行なっております。

・寝たきりでTVも操作できないので寝たきりには耳に心地よい音楽などを一日に一回でもバックグラウンドミュージックを流してほしい。部屋も視覚刺激に絵とか飾り物を貼ってほしい。天井ばかり見ての一日はつらいと思います。寝ていてもカレンダーは文字だけなので、日時さえ分からない人の為に楽しみを与えて頂けたら、とても嬉しいのです。廊下はボランティアさんなのでしょうが? 四季感があって良いと思います。でもそれは、そこを歩いて車椅子で移動できる人用で、寝たきりの人には分からないのです。声かけもして頂いておりますが宜しくお願い致します。

病室のバックグラウンドミュージックについては、今後検討いたします。病室のカレンダーは写真など選んで貼っています。その他、写真、造花、人形などは個人対応させて頂いています。

●満足に感じられたこと……

- ・毎日ですので現在のままで充分です。
- ・皆さん元気で頑張っていると思います。
- ・全体的にお世話して下さいの皆さんの対応の素晴らしさを感じ、とても感謝しております。
- ・清掃のお仕事の皆様もいつもご挨拶を返して下さいと致します。
- ・職員の皆様、親身にして頂き感謝しております。
- ・細やかな気遣いがとても有難いです
- ・非常に良くして頂き感謝しています。病状説明も適時、聞かせてもらい助かります。引き続きよろしくお願ひいたします
- ・日常たいへん親身になってお世話頂いている事に感謝致しております
- ・今後とも、北成病院各位様の御身ご自愛・御発展を心より念じております
- ・皆様とても明るくてお話しも楽しいです。
- ・説明も良くしてくれるので安心しています
- ・家族に挨拶をして頂ける事。ロビーに生け花があること。とても良い病院だと思っています。有難うございます。
- ・看護師の方々が母に声をかけて下さることがとても有難いです。これからも宜しくお願いいたします。こちらの病院には一年以上もお世話になっていますが、認知症の進行はゆるやかであること家族皆で感じています。
- ・いつもよくして頂いています。感謝しています。
- ・皆さんの対応です。
- ・いつも親切にお声がけをいただいているようです。「優しい看護婦さんばかりだ」と聞いています。有難うございます。
- ・各職員が皆様、きびきび活動している事、多くの職員が毎日のように、ご苦労様です。気を付けてお帰り下さいと親切な言葉があり感謝しております。その他、今年に入ってから数回おやつ(15分位、音楽療法(童謡など)により)あり、病室5~6人の患者さんが楽しかったと喜んでた事を聞きましたので、これは有難い事だと思いました。