

一般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26年3月1日～3月31日

調査対象: 一般病棟入院患者様

調査方法: 患者様に調査用紙を配布しアンケート回収BOXで回収

調査人数: 58名

回答者数: 50名 (回収率86.2%)

【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。今回は一般病棟入院患者様を対象に、3月に一ヶ月間「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。

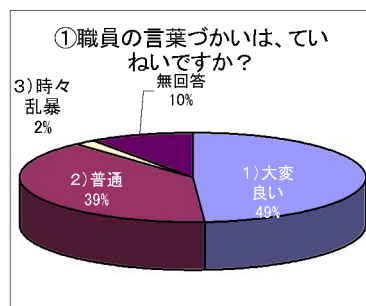
社会医療法人延山会北成病院 サービス改善委員会

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	25
2)普通	20
3)時々乱暴で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	5
計	51

※重複回答あり

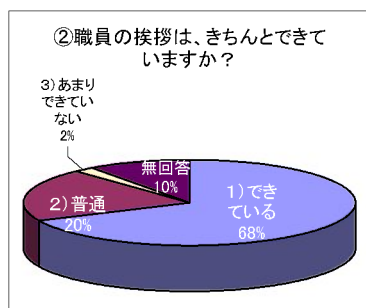


●ご意見

- ・日勤と夜勤、意見が違う場合がある。
- ・皆さんお忙しいのに必ず声をかけて下さるのでとても安心してます。
- ・こちらは一つの病気の事で聞いているのに別の事も3～4ヶ所も聞いてくれる。
- ・1)以外全く感じた事はない。

②職員の挨拶は、きちんとできていますか？

1)できている	34
2)普通	10
3)あまりできていない	1
4)できていない	0
無回答	5
計	50

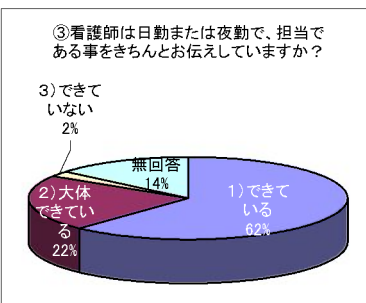


●ご意見

- ・名札がわからない

③看護師は日勤または夜勤で、担当である事をきちんとお伝えしていますか？

1)できている	31
2)大体できている	11
3)できていない	1
無回答	7
計	50



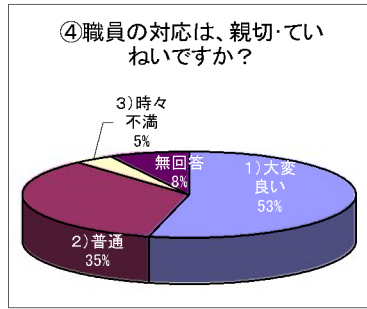
●ご意見

- ・看護師その他の所属の区別がつかないと、仕事の内容(例)～から～までが誰のテリトリーとが途中で投げられて患者は迷惑です。
- ・たくさんいるのでまだ顔と名前が一致しません。
- ・夜勤担当の〇〇です。ときちゃんと挨拶してくれます。
- ・責任感を感じる。
- ・お父さんは来てないとっていますが挨拶には来ていると思っております。

④職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	28
2)普通	18
3)時々不満を感じる	2
4)不満足である	0
無回答	4
計	52

※重複回答あり



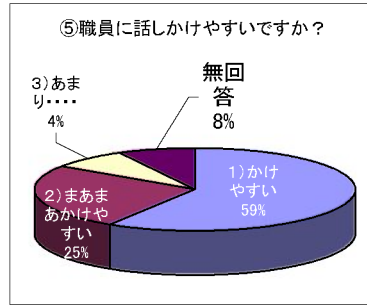
●ご意見

- ・良い時もあれば、あまりにも見えて(忙し?)
- ・仕事の内容がよくわからないので意見の言いようがありません。
- ・笑顔で親切で優しいです。
- ・遅い時間の来院でレントゲン技師さん等申し訳ありませんでした。
- ・気がつく。だいが以前に話した事を忘れずに行動してくれる。
- ・どなたにも大変良い対応してくれる
- ・人、それぞれに色々とおある事と思います。
- ・親切で優しい人達です。

⑤職員に話しかけやすいですか？

1)かけやすい	30
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	4
4)かけにくい	0
無回答	4
計(重複回答あり)	51

※重複回答あり



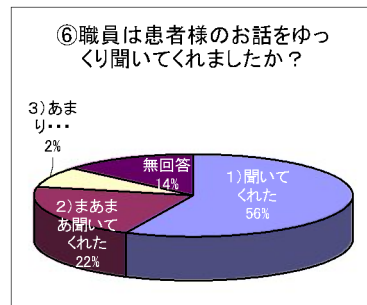
●ご意見

- ・忙しすぎる
- ・人によりけり
- ・頼んだ事を忘れてるので再度頼めない(話づらい)。
- ・あまりかけやすいとはいえないに〇...なんとなく
- ・いつもニコニコの人達で声がかかりやすい。

⑥職員は患者様のお話をじっくり聞いてくれましたか？

1)聞いてくれた	29
2)まあまあ聞いてくれた	11
3)あまり聞いてくれなかった	4
4)聞いてくれなかった	0
無回答	7
計(重複回答あり)	51

※重複回答あり



●ご意見

- ・私の家族はほとんど来院しませんので誠にもって申し訳ありませんが色々聞かして頂く時間がありません。申し訳ありません。
- ・病名が不明らしいのですが、ストレスとかは？話を聞いてくれる人がいたらいいなあ～
- ・自分の家庭内の出来事とか話をしてくれたりして家庭のうまくいった事やまた別の話をしたりしてくれる。
- ・感謝しています。

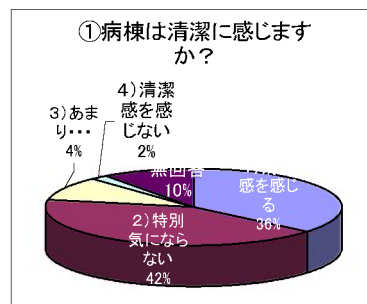
■お答え

当病棟では固定チームナース方式で日々の看護を展開させていただいております。責任を持って継続した看護が行えるように、担当看護師を中心にチームで看護させていただいております。忙しさに忙殺されて、患者様、ご家族様の思いに寄り添いながらの看護ができていない状況がまだまだあるとは思いますが、これからも安心して入院できる病棟を目指していきたいと考えています。

II. 施設設備に関して

①病棟は清潔に感じますか？

1)清潔感を感じる	18
2)特別気にならない	21
3)あまり清潔とはいえない	5
4)清潔感を感じない	1
無回答	5
計	50

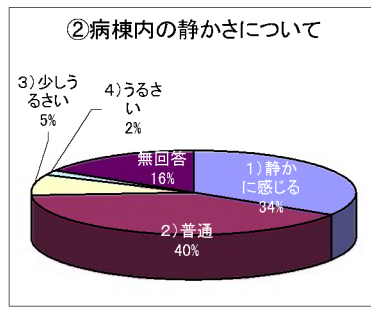


●ご意見

- ・掃除屋さんの上手下手によると思われる。
- ・建物は古いが良い手が行き届いていると感じます。
- ・築年数が長いので仕方ないと思った。
- ・あまり清潔とはいえないに〇...単純に古いだけだと思うけどゴメン。
- ・全体的には清潔感を感じるが同じ場所の汚れが数日間そのままのものもある。
- ・トイレがせまい。

②病棟内の静かさについて

1) 静かに感じる	17
2) 普通	20
3) 少しうるさいと感じる	4
4) うるさい	1
無回答	8
計	50



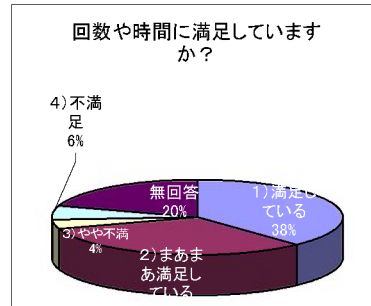
●ご意見

- ・少しうるさいと感じるに〇…一部看護師の立談が始まった時
- ・うるさい時もあった。慣れない入院生活で1日目「いびき」でもしたのかしら2日目部屋を変わり、すごく疲れる人で一緒に食事をする事はできませんでした。ホールで食べた又トイレの臭いでね、でも先住人が!!「うるさい」とも言ったのか又部屋を変わり、いい部屋にね！いろいろ病気もあるのにと私は我慢していたのですが。
- ・静かに感じるに〇…前の部屋はうるさかった
- ・後の病院内のことは知らない
- ・うるさいに〇…夜

③入浴について

回数や時間に満足していますか？
介助浴の方は入浴方法は満足していますか？

1) 満足している	19
2) まあまあ満足している	16
3) やや不満	2
4) 不満	3
無回答	10
計	50



●ご意見

- ・せめてシャワーだけでも毎日入りたい。
- ・不満に〇…もっと入りたかった。
- ・下着を2枚着ているのですが、入浴するといつも1枚だけになっています。
- ・回数2希望です。
- ・介助入浴大変だと思えますが週2回はお願いしたい、又本人がリラックスできるようもう少しゆっくり出来ないか？

■お答え

築年数の関係からかなり老朽化してご迷惑をおかけしています。
職員の声による騒音については随時注意していきたいと思えます。

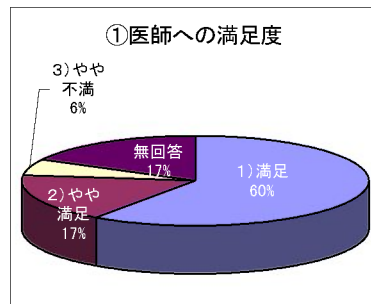
入浴も今後は男女別に週3回づつできるようにします(毎日お風呂の準備がされている事になります)ので、希望時はお声かけ下さい。調整できるように検討していきます。

III. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	31
2) やや満足	9
3) やや不満	3
4) 不満	0
無回答	9
計	52

※重複回答あり



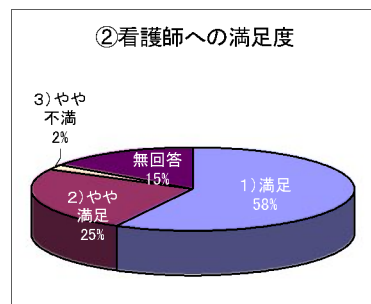
●ご意見

- ・親切にわかりやすい説明をして頂いているので助かっています。
- ・満足に〇…薬の数が多い
- ・丁寧にわかりやすく、説明してくれます。
- ・優しいです。心がなごみます。よろしく願います。〇〇先生殿
- ・回診も多くその都度十分な説明があり安心感がある。

②看護師への満足度

1) 満足	30
2) やや満足	13
3) やや不満	1
4) 不満	0
無回答	8
計	52

※重複回答あり

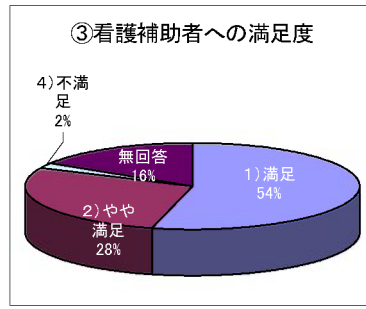


●ご意見

- ・患者の気持ちを尊重して扱って頂きありがたく思っています。
- ・いつも笑顔で優しいです。
- ・静脈注射の後、腫れて色変わって痒くなってその後の処置何もし！！
- ・常に体の調子を覚えていてくれて声かけしてくれる(例)まだ咳は出るんですか。
- ・車いすに乗せる時などに少し乱暴を感じる看護師さんがいます。
- ・丁寧です。
- ・どなたも親切な対応をしてくれる。
- ・名札をつけながら裏返しにしている人がいる。よく氏名がわからない。

③看護補助者への満足度

1)満足	27
2)やや満足	14
3)やや不満	0
4)不満足	1
無回答	8
計	50



●ご意見

- ・やや満足に〇…仕事の引き継ぎがスムーズに行っていない様
に感じます。
- ・声かけをしてくれて患者の気持ちをやわらげてくれていました。
ありがとうございます。
- ・不満足に〇…食前の薬まだきてないよ。答え 飲んでしまった
んでないですかで終わり確認をしてない
- ・お願いすればすぐやってくれます。
- ・十分満足している。

■お答え

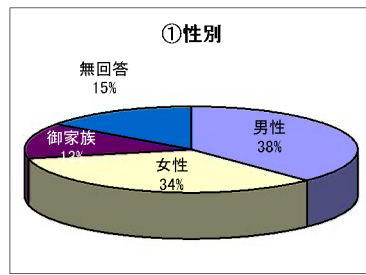
接遇の不備、処置や看護の不備をご指摘されています。丁寧で安心・安全な看護を心がけ、満足の頂ける病棟を目指していきたいと考えています。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きます

①性別

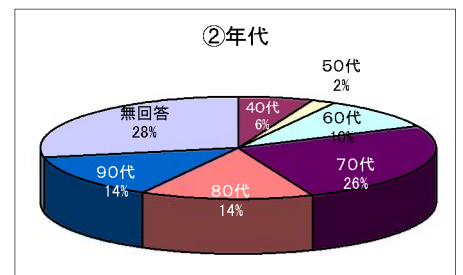
男性	20
女性	18
御家族	7
無回答	8
計	53

※重複回答あり



②年代

30代	0
40代	3
50代	1
60代	5
70代	13
80代	7
90代	7
無回答	14
計	50



●不安、不満に感じられたこと……

・売店はないのですね、不自由です。二階にも自販機ほしいですね。私調理師をして
いましたがカロリーと味は違うと思います。もう少し美味しく下さいよ、病院だからこそ
楽しく食事がしたいよね。

・患者の要望等が関係者全員に伝達されず対応が不十分などところがある。原因として
考えられるのは、患者側は当事者をお願いすればよいと思ってしまう。そうでなく、当
局の責任者(師長、担当看護師)をお願いすれば全体的に伝達できるのか?(このよ
うなことの伝達はどのようになっているのか)伝達方法？

・検査結果は書面で教えてほしい

・小さくても売店がほしい。消灯時間が早すぎる10時。

・トイレの個室にもウォシュレットを全部つけてほしい。(今は、どの施設でもほぼついて
いる)

■お答え

直ぐに出来るものと出来ないものを整理して行動をもってお答え
して行きます。

要望などが関係者全体に伝わっていないのご指摘についてで
すが、当事者からの報告、連絡で関係部署に連絡し対応するよ
うにはしていますが、今回はうまく伝わらず、ご不便をかけてし
まったようで大変申し訳ありません。今後はどのように対応してい
くことになったのか等、経過を伝え、安心していただけるように配
慮していきたいと思ひます。

●その他のご意見

・特別にありませんが、自分勝手ばかり言っているので申し訳ありません。

・よろしくおねがいします。

・快適に入院させていただきました。

・話かけた事(なやみ)をしばらくして解決してくれた事

・食事をしている時に「いっぱい食べているかい」など声かけてくれるのが患者にとってうれしいみたいです。笑顔になっています。

・食事、先生、みなさん満足です。

・入院中色々親切にいただき、ありがとうございました。

・笑顔で接してくださる看護師さんに親しみと安心を持って嬉しく思いました。これからも思いやりを持って続けて下さる事を希望致します。

・ナースコールを押してもすぐ来るので感謝しています。看護師さんも大変なのに良くやってくれるので感謝しています。宜しくお願いいたします。