

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26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：10名

回答者数：10名（回収率100%）

【はじめに】

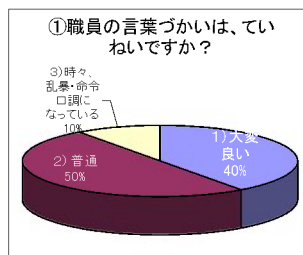
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、2月1日から2月28日まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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

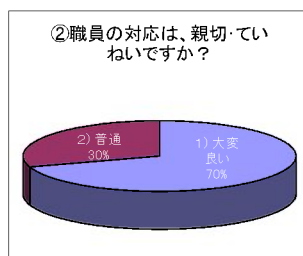
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1) 大変良い	4
2) 普通	5
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	10



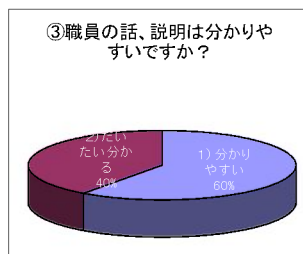
②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1) 大変良い	7
2) 普通	3
3) 時々不満を感じる	0
4) 不満足である	0
無回答	0
計	10



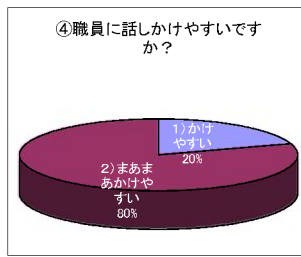
③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1) 分かりやすい	6
2) だいたい分かる	4
3) よく分からない	0
4) 分からない	0
無回答	0
計	10



④職員に話しかけやすいですか？

1) かけやすい	2
2) まあまあかけやすい	8
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	10



●ご意見

・人による。かけづらい人もいる。(看護師・ケアワーカー)

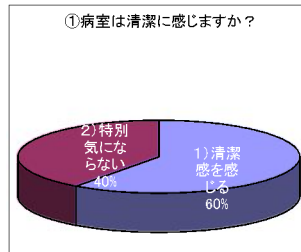
■お答え

・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。

II. 施設設備に関して

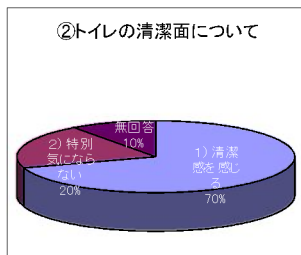
①病室は清潔に感じますか？

1) 清潔感を感じる	6
2) 特別気にならない	4
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	0
計	10



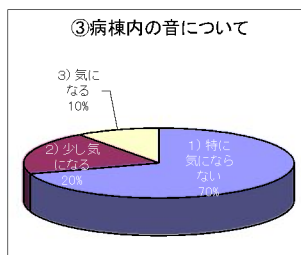
②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	7
2) 特別気にならない	2
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	1
計	10



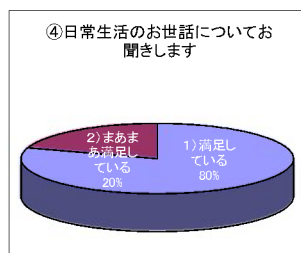
③病棟内の音について

1) 特に気にならない	7
2) 少し気になる	2
3) 気になる	1
4) 大変気になる	0
無回答	0
計	10



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？

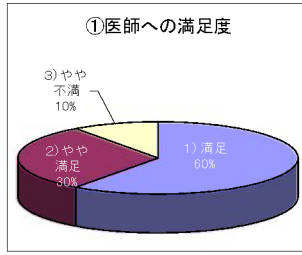
1) 満足している	8
2) まあまあ満足している	2
3) やや不満	0
4) 不満足	0
無回答	0
計	10



Ⅲ. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	6
2) やや満足	3
3) やや不満	1
4) 不満足	0
無回答	0
計	10

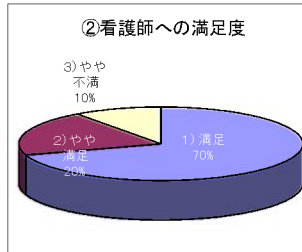


●ご意見
・ゆっくり診察してほしい

■お答え
・回診は適時行なっております。患者様の病状等に変化があった場合、担当医から患者様、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。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。

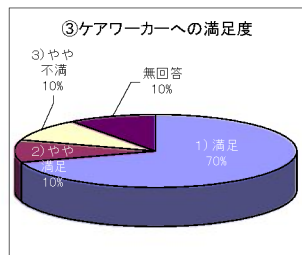
②看護師への満足度

1) 満足	7
2) やや満足	2
3) やや不満	1
4) 不満足	0
無回答	0
計	10



③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

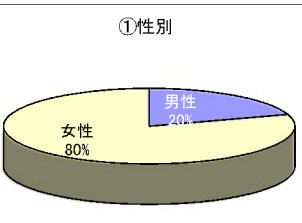
1) 満足	7
2) やや満足	1
3) やや不満	1
4) 不満足	0
無回答	1
計	10



Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きします

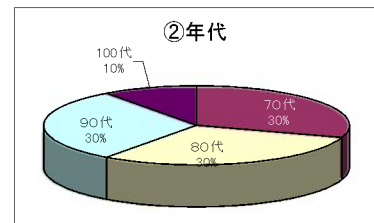
①性別

男性	2
女性	8
無回答	0
計	10



②年代

60代	0
70代	3
80代	3
90代	3
100代	1
無回答	0
計	10



ご家族様満足度調査の結果

調査期間：平成26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。

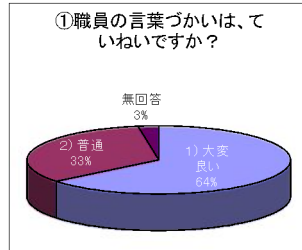
調査人数：53名

回答者数：39名（回収率74%）

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	13
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	1
計	39



●ご意見

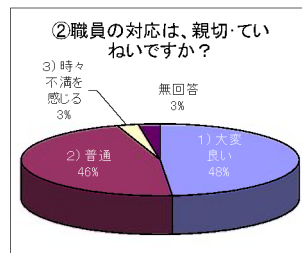
・個人差はあるのですが、患者にはどんな時も優しく接していただくとありがたいです。

■お答え

・接遇教育を継続して行っていきます。

②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	19
2)普通	18
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	0
無回答	1
計	39



●ご意見

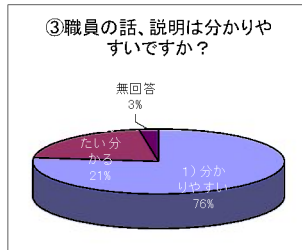
・連絡が行き届いていないようで・・・特にワーカーさん達ですが

■お答え

申し送り伝達が行き届くよう教育を行っていきます。

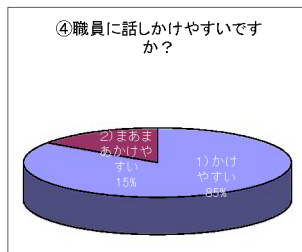
③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1)分かりやすい	30
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	1
計	39



④職員に話しかけやすいですか？

1)かけやすい	33
2)まあまあかけやすい	6
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	39



●ご意見

・忙しそうに仕事をしている時は声をかけにくい

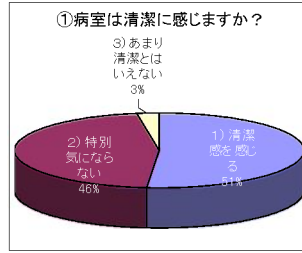
■お答え

ご遠慮なくお声を掛けて下さい

II. 施設設備に関して

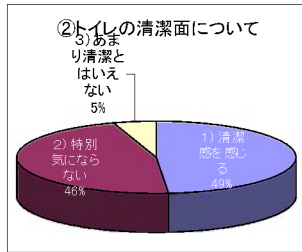
①病室は清潔に感じますか？

1) 清潔感を感じる	20
2) 特別気にならない	18
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	39



②トイレの清潔面について

1) 清潔感を感じる	19
2) 特別気にならない	18
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	39



●ご意見

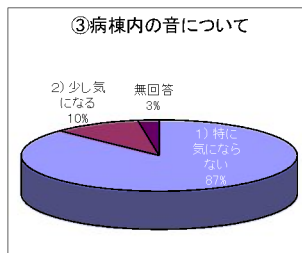
- ・1Fは古いので汚れがこびりついています。
- ・換気があまり良くない。
- ・1Fのトイレで職員さんが手を洗わずに出る方が多く、びっくり致します。自室で洗うにしてもトイレできちんと洗ってからして下さい。

■お答え

- ・建物・諸設備が老朽化しているのは、認識しております。それを補う為にも綺麗な清掃を心がけて参ります。
- ・衛生面の教育を徹底します。

③病棟内の音について

1) 特に気にならない	34
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	39



●ご意見

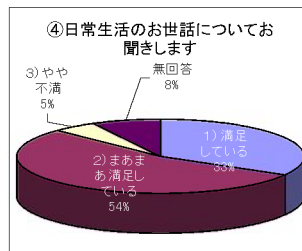
- ・隣からの声(大声)

■お答え

- ご迷惑をお掛けしています。病状的に発声される方もいますので、ある程度はご寛容頂いております。患者様、ご家族様の苦痛となる時は何らかの対処をさせて頂きます。

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	13
2) まあまあ満足している	21
3) やや不満	2
4) 不満足	0
無回答	3
計	39



●ご意見

- ・介助が一緒にでなく困ります。
- ・歯磨きをもう少し綺麗にしてほしい。
- ・私物の手ぬぐい、バスタオル等、ベッドより排除しようとしているように思います。
- ・食事を全介助して頂いておりますが口の周りが少し拭き残しがあつてカサカサしている時がある。目脂がベタっとついている時がある。

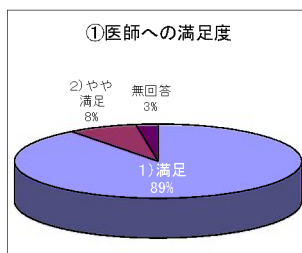
■お答え

- ・皆様に同じお世話を心がけていますが、患者様の状態により個別的な部分もあります。お気付きの事、ご要望がありましたらご遠慮なくお申し出下さい。
- ・皮膚の状態、口の中の状態により一度にケアを行えない時があります。清潔に留意して対応させて頂きます。
- ・ベッド周囲の整理・整頓にご協力頂いています。個別対応もさせて頂いておりますのでご要望などお申し出下さい。

III. 全体の印象

①医師への満足度

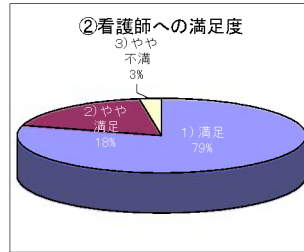
1) 満足	35
2) やや満足	3
3) やや不満	0
4) 不満足	0
無回答	1
計	39



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	31
2)やや満足	7
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	0
計	39



●ご意見

- ・ちよつと差がありすぎ。病気に対して対応が必要の様に思います。
- ・ケアワーカーさんとの連携が良いように思います。お風呂の日などお手伝いしています。
- ・明るく親切な優しい方が多く頭が下がります。大きな元気なお声で一生涯懸命患者に接している方に感動です。

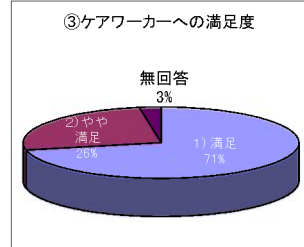
■お答え

- ・全職員が同じ対応が出来るように教育していきます。

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	28
2)やや満足	10
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	1
計	39



●ご意見

- ・1名を除いて満足
- ・皆さんの名前が覚えられないのが残念です。
- ・食事介助の時、専用のエプロンを着けていない方が時々いらっしゃいます。

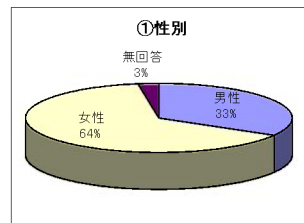
■お答え

- ・全職員が患者様、ご家族様に満足して頂けるように教育を行っていきます。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

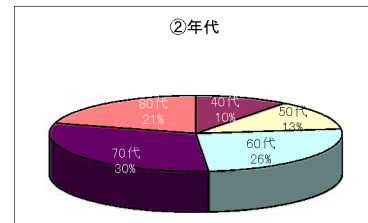
①性別

男性	13
女性	25
無回答	1
計	39



②年代

30代	0
40代	4
50代	5
60代	10
70代	12
80代	8
90代	0
100代	0
無回答	0
計	39



●不満に感じられたこと……

- ・売店がない。(コンビニが遠)

■お答え

- ・ご不便をお掛けし申し訳御座いません。必要最小限の物ではありますが調剤薬局、事務受付にて販売しています。また、今後販売品目を増やすために外部業者と話を進めます。

- ・薬局が離れている。道路を渡る時高齢者には危険！

- ・ご不便をお掛けし申し訳御座いません。法令上、病院敷地内に調剤薬局を設ける事は認められていません。近くに信号機付きの横断歩道がありますのでご利用下さい。

- ・事務の方、もう少し笑顔で接して頂けると良いと思います。女性の職員さん(看護の方も含めて)全体にもっと笑顔と優しい言葉づかいを心がけて頂けると嬉しいです。(当直の方達、皆様(男女)素晴らしい)

- ・接遇教育を継続して行っていきます。

- ・衛生面でトイレ横に設置のゴミ箱は足踏み式にしてほしいです。

- ・順次交換致します。

- ・蓋を手でというのは不潔です。

- ・朝食の前ギリギリまで、掃除機などで掃除されていることがあり、不衛生で、とても気になります。

- ・7:30~8:30までは、病室の清掃に入らない様に取り決めました。

- ・週2回のお風呂ですが祝日・年末年始・夏休みなど一週間、入られないので数回(特に夏など)でもスケジュールをやり繰りして入れて頂くとうりやたく思います。

- ・年末年始、祝日などは休日体制となっている為、安全面を考慮し、入浴から全身清拭に切り替えています。特に発汗の多い方や皮膚トラブルのある方に関しましては、個別対応させていただきますのでご相談下さい。

●満足に感じられたこと……

- ・大変満足しています。
- ・患者についての的確な報告がある。
- ・職員の方々の気遣いに感謝いたします。
- ・病院食が行き届いている。季節感を感じる(折り紙で色々の工作が良い)
- ・私は患者ではありませんが楽しく感じる事が有ります。
- ・皆さん大変明るく親切にして頂いていると思います。有難うございます。
- ・毎日、満足に感じています。
- ・毎日大変ですけど、これからも患者様の為に頑張ってください。
- ・療養病棟が出来て日が浅いようですが、患者の立場になって寄り添い、話し相手になってくれ以前より(前の病院)随分元気になった様に思います。病人は優しい気持ちで接せられると安心し、穏やかになるようです。手厚い介護に家族全員、感謝致しております。
- ・私はこの病院の皆様に感謝の気持ちでいっぱいです。病人へ優しく言葉をかけて下さるのが嬉しいです。宜しく願い致します。
- ・職員の皆さんが声をかけてくれる事。防犯上もよろしいと思います。
- ・病棟に職員さんの顔写真をという希望が叶ってとても嬉しく、お名前が分かって日頃の感謝の思いが一層増します。有難うございました。
- ・毎週、1・2・3Fの活け花で季節感を感じホッといたします。
- ・祝日の食事に添えられる手作りカードは患者との会話(思い出など)もはずみ嬉しく思います。