

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27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：13名

回答者数：11名（回収率85%）

【はじめに】

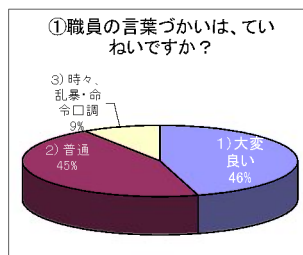
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、2月1日から2月28日まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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

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

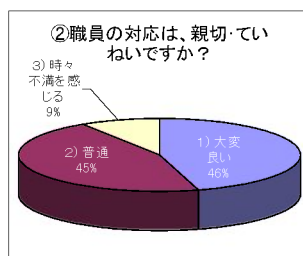
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1) 大変良い	5
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	11



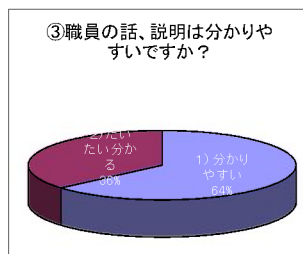
②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1) 大変良い	5
2) 普通	5
3) 時々不満を感じる	1
4) 不満足である	0
無回答	0
計	11



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	4
3) よく分からない	0
4) 分からない	0
無回答	0
計	11



●ご意見

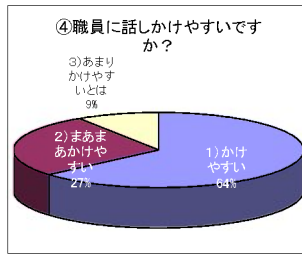
・よく分からない時もある

■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、ご遠慮なく質問して下さい。

④職員に話しかけやすいですか？

1) かけやすい	7
2) まあまあかけやすい	3
3) あまりかけやすいとはいえない	1
4) かけにくい	0
無回答	0
計	11



●ご意見

・人による。

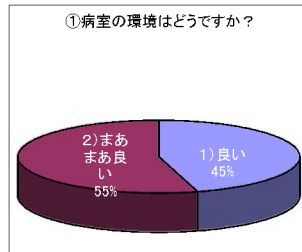
■お答え

・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病室の環境はどうか？(清潔・ベッド周囲の広さ、設備、明るさ、室温など)

1) 良い	5
2) まあまあ良い	6
3) あまり良いとはいえない	0
4) 良いとはいえない	0
無回答	0
計	11



●ご意見

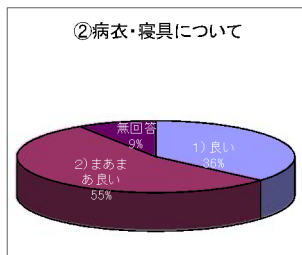
・部屋が暑い

■お答え

・空調設備が整っておらずご迷惑をお掛けしています。温度、湿度は適時チェックして、出来る限りの対策を講じます。

②病衣・寝具について(清潔・サイズ・種類)

1) 良い	4
2) まあまあ良い	6
3) あまり良いとはいえない	0
4) 良いとはいえない	0
無回答	1
計	11



●ご意見

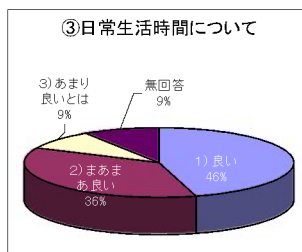
・病衣の前が開く
・病衣にボタン・ポケットのついた物が良いと思う

■お答え

・病衣のサイズは患者様に合わせ選んでいます胸元の開く時には調整させて頂きます。
・病衣のポケットについては、以前検討をしましたが、忘れ物が増える等の弊害が報告され採用しませんでした。患者様の要望が多い様であれば再度検討いたします。

③日常生活時間について(起床・消灯・食事・入浴時間)

1) 良い	5
2) まあまあ良い	4
3) あまり良いとはいえない	1
4) 良いとはいえない	0
無回答	1
計	11



●ご意見

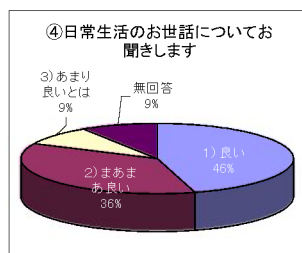
・消灯時間が早い

■お答え

・病院生活は、日常生活と違い色々な決まり事があり慣れるまでは大変かと存知ますが、病院は療養の場ですのでこの時間に決めさせて頂いております。御理解の程宜しくお願い致します。

④日常生活のお世話についてお聞きます
(入浴・清拭・食事・爪切りなど)

1) 良い	5
2) まあまあ良い	4
3) あまり良いとはいえない	1
4) 良いとはいえない	0
無回答	1
計	11



●ご意見

・入浴時、椅子など人の座った後、そのまま座らせる

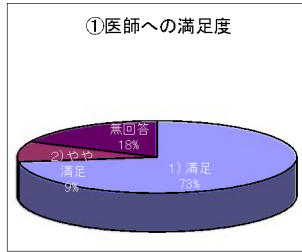
■お答え

・使用毎に洗い流していますが気になる時はお申し出下さい。

Ⅲ. 全体の印象

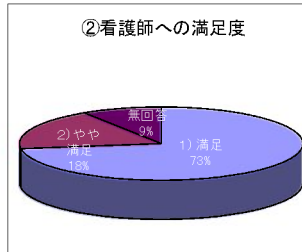
①医師への満足度

1) 満足	8
2) やや満足	1
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	2
計	11



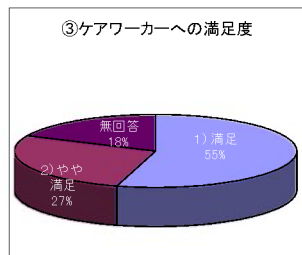
②看護師への満足度

1) 満足	8
2) やや満足	2
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	1
計	11



③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

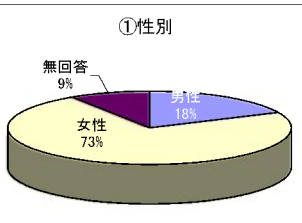
1) 満足	6
2) やや満足	3
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	2
計	11



Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きします

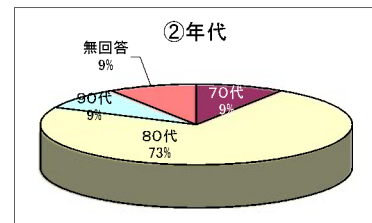
①性別

男性	2
女性	8
無回答	1
計	11



②年代

60代	0
70代	1
80代	8
90代	1
100代	0
無回答	1
計	11



●不満に感じられたこと……

- ・消灯時間を10時までにしてほしい

■お答え

病院生活は、日常生活と違い色々な決まり事があり慣れるまでは大変かと存知ますが、病院は療養の場でありますのでこの時間に決めさせて頂いております。御理解の程宜しくお願い致します。

●満足に感じられたこと……

- ・全体的に満足しています

ご家族様満足度調査の結果

調査期間:平成27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。

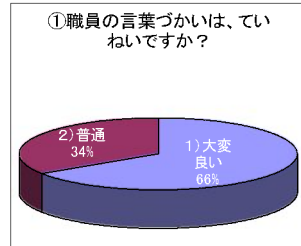
調査人数:48名

回答者数:38名(回収率79%)

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が多い	0
無回答	0
計	38

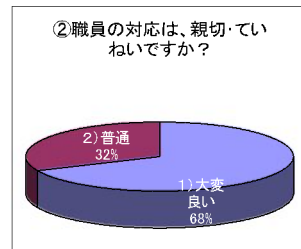


●ご意見

- ・気さくに声をかけて下さるのでとても嬉しいです
- ・普通に家族の様に話しかけてくれて良いです

②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	26
2)普通	12
3)時々不満を感じる	0
4)不満足である	0
無回答	0
計	38

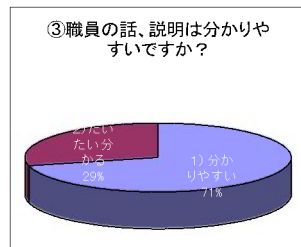


●ご意見

- ・皆様、明るく挨拶して下さいるので、気持ちが明るくなります。
- ・普通が良いです

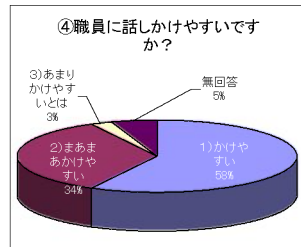
③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1)分かりやすい	27
2)だいたい分かる	11
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	0
計	38



④職員に話しかけやすいですか？

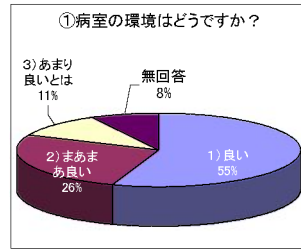
1)かけやすい	22
2)まあまあかけやすい	13
3)あまりかけやすいとはいえない	1
4)かけにくい	0
無回答	2
計	38



II. 施設設備に関して

①病室の環境はどうか？(清潔・ベッド周囲の広さ、設備、明るさ、室温など)

1) 良い	21
2) まあまあ良い	10
3) あまり良いとはいえない	4
4) 良いとはいえない	0
無回答	3
計	38



●ご意見

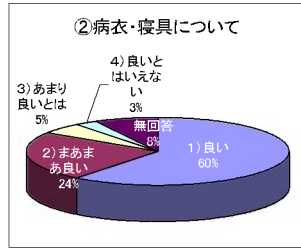
- ・扇風機(病院備品)のネットに埃がたまっていた。
- ・室温が高く暑がることもある
- ・夏の暑さ(職員の方々も大変と思います)
- ・換気(オムツ替えの後の臭い)
- ・手を洗う設備がない

■お答え

- ・埃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。臭気に関しましては、色々な対策を取っておりますが不伏な思いをお掛けし、申し訳御座いません。今後も検討してまいります。
- ・空調設備が整っておらずご迷惑をお掛けしています。温度、湿度は適時チェックして、出来る限りの対策を講じます。
- ・病室には、水道設備が無い部屋もあご迷惑をお掛けしております。今しばらくは、トイレあるいは洗面所をご使用下さい。

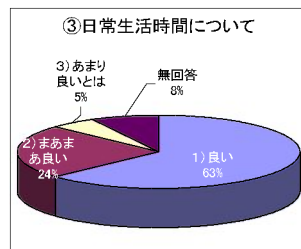
②病衣・寝具について(清潔・サイズ・種類)

1) 良い	23
2) まあまあ良い	9
3) あまり良いとはいえない	2
4) 良いとはいえない	1
無回答	3
計	38



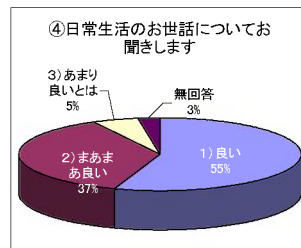
③日常生活時間について(起床・消灯・食事・入浴時間)

1) 良い	24
2) まあまあ良い	9
3) あまり良いとはいえない	2
4) 良いとはいえない	0
無回答	3
計	38



④日常生活のお世話についてお聞きします(入浴・清拭・食事・爪切りなど)

1) 良い	21
2) まあまあ良い	14
3) あまり良いとはいえない	2
4) 良いとはいえない	0
無回答	1
計	38



●ご意見

- ・爪切りをお願いします 2名
- ・食事介助の時、口の周りにべたつたまま、次々と口に運ぶ様子を見かけます。ティッシュ等で拭き取ってから食べさせて頂きたいです

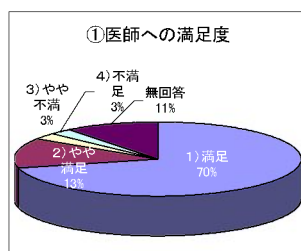
■お答え

- ・爪切りに関しては定期的に行っていますが、十分に行き届かず申し訳ありません。今後は定期的、又は状況に応じて行ってまいります。
- ・食事介助については、患者様の状況に合わせての介助を心掛けて行きます。

III. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	27
2) やや満足	5
3) やや不満	1
4) 不満	1
無回答	4
計	38



●ご意見

- ・説明が丁寧で分かりやすいので納得できる
- ・休日でも見に来てくれる
- ・自分でも手の運動などする様に言ってほしい
- ・入院以来、一度も医師に会った事がない。もちろん話もない

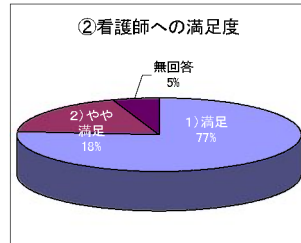
■お答え

- 定期的な医師からの説明は行っていませんが、ご希望時は対応させていただきますので申し出下さい。

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	29
2) やや満足	7
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	2
計	38



●ご意見

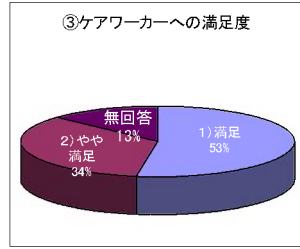
- ・食事をゆっくり食べさせてやってほしい
- ・適切な治療の手助けをしていただき有難うございます

■お答え

- 患者様のペースで食べて頂く様心掛けており、可能な限り時間対応させていただきますので申し出下さい。

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	13
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	5
計	38



●ご意見

- ・良くやって下さっていますが、時々、病衣が首の方に寄つて。下の方に引っ張ってほしい
- ・大変なお仕事にもかかわらず笑顔を忘れずにお世話いただき感謝しています

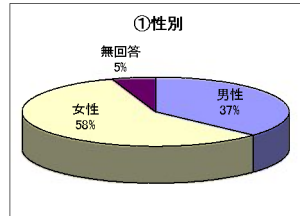
■お答え

着衣の乱れは、病衣交換の時などに注意、確認してまいります。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

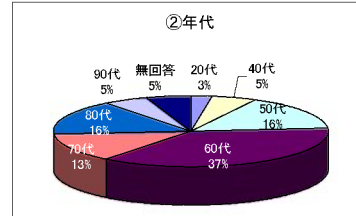
①性別

男性	14
女性	22
無回答	2
計	38



②年代

20代	1
30代	0
40代	2
50代	6
60代	14
70代	5
80代	6
90代	2
無回答	2
計	38



●不満に感じられたこと-----

- ・外来のトイレが、あまりの古さで入れない
- ・面会時間を19:30まで伸ばして頂ければ助かります。
- ・リハビリをしっかりとやってほしい。本人ももう少しやる気が出るよう
- ・食事を途中で止めさせられた事があった
- ・医師から話がないのが不満
- ・昨年度、ゴミ箱はフタの開閉を足踏み式にしたいと要望致し、改善する旨、回答がありました但未だに実施されていません。
- ・以前に比べると患者の病室変更が度重なる印象を受けます。病状などでやむを得ない事情でしょうが、それにしても落ち着きません。患者にも家族にも病室が世界の全てですから落ち着いた環境の中で療養出来るご配慮をお願いいたします。
- ・職員の大きな声、笑声が気になる時がある
- ・殆どの職員の方は普通の音量の声で話されますが、中には顔の近くで大きな声で話されることがあります(耳が遠いので聞こえないと思っておられるのかと察しますが)ビックリします。面会や介護に来られている家族も呼びかけ以外は静かに会話されていますので、一考して頂けたらと思います

■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。
- 面会時間のこれ以上の延長は看護業務に支障をきたす恐れがありますので延長は考えておりません。尚、特別のご事情がある場合はご相談頂ければと考えます。
- 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。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。
- 理由無く、食事中止する事はないと認識していますが、何か説明不足があったものと思われまます。この様な時は、十分な説明をする様に徹底します。
- 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棟の性格上、特段の説明は行なっておりません。特に医師の説明を希望される時は、看護師にお申し出下さい。別に時間を設定して説明させて頂きます。
- 大変申し訳御座いません。業務の引継ぎに不備がありました。早急に対処いたします。
- 患者様の状態、治療の関係により病室の変更が必要になります。ご理解とご協力を宜しくお願い致します。
- 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っております。
- 患者様個人に合わせた声の大きさで対応する様に注意します。

●満足に感じられたこと-----

- ・スタッフの皆さん明るく気さくなのでとても嬉しいです。
- ・いつも親切な介護をして頂き感謝しております。他の病院とは格段に素晴らしい病院で、これからも宜しくお願いします。
- ・挨拶がとても気持ちが良いです。一生懸命さが感じられ、大変満足しております
- ・入院期間が長く、今は寝たきりになりましたが、床ずれもなく喜んでます。一日に何回も体位交換して頂いて有難うございます。
- ・皆様、明るく声をかけてくれて大変元気になり安心です。ゆっくり休んで下さいという言葉、嬉しかったです。
- ・皆様、明るく笑顔で親切に対応してくださるので、母は長い闘病生活を前向きに快適に送らせて頂き、ここまで回復出来たことを心より感謝申し上げます。北成病院様と母とは、今後とも長い付き合いになりますどうぞ宜しくお願いいたします。
- ・勝手な時間に入り出して見舞ってすみません
- ・患者との対応が行き届いています
- ・北成病院の皆さんから、いつも温かみのある看護、介護をして頂けて感謝しています。
- ・職員の皆様が明るくお声をかけて下さるのでホット致します。