

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28年2月1日～2月28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: 26名
 回答者数: 19名(回収率73%)

【はじめに】

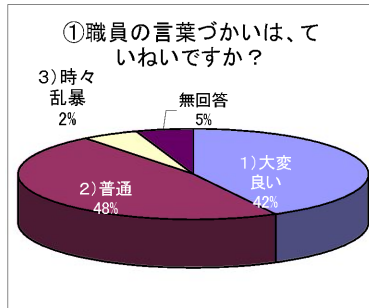
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は一般病棟入院患者様を対象に、2月に一ヶ月間「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・ご要望を心に大切に刻み、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	8
2)普通	9
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	1
計	19

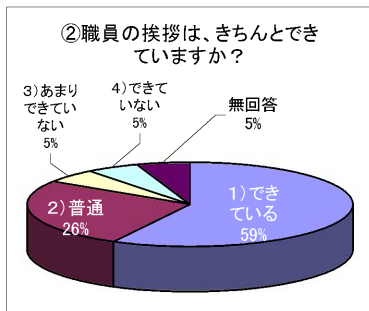


●ご意見

・希望や要望を伝えると、すぐに対応して下さり、安心感と心強さがあります。感謝しています。

②職員の挨拶は、きちんとできていますか？

1)できている	11
2)普通	5
3)あまりできていない	1
4)できていない	1
無回答	1
計	19



●ご意見

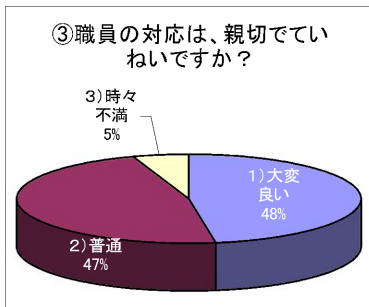
・目を合わせず、頭を下げるだけの方もいましたが、ほとんどの方は笑顔で、言葉もかけてくれます。
 ・目が合っても「こんにちは」と挨拶なく無言で部屋に入ってくる。作業をこなしているという態度で業務をしているのでコミュニケーションがありません。

■お答え

・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、言葉使いに心がけて行きます。

③職員の対応は、親切でていねいですか？

1)大変良い	9
2)普通	9
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	0
無回答	0
計	19



●ご意見

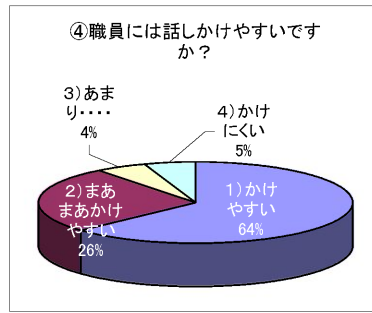
・希望や要望を伝えると、すぐに対応して下さり、安心感と心強さがあります。
 ・対応も事務的で細やかな気配りがありません。社会的身分や障害度に関わらず同じ目線で接して下さい。

■お答え

思いやりのある看護が出来るように、診療の補助を含めた看護の質の向上に努めてまいります。

④職員には話しかけやすいですか？

1) かけやすい	12
2) まあまあかけやすい	5
3) あまりかけやすいとはいえない	1
4) かけにくい	1
無回答	0
計	19



●ご意見

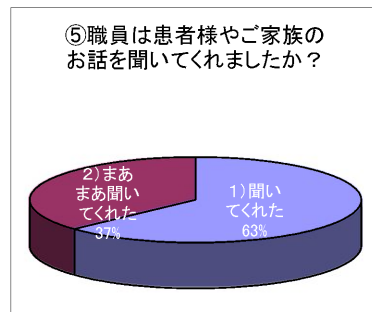
- ・人によります。
- ・多忙の中、できれば患者の家族がいた場合、その日の(時間内)状態を知りたいです。

■お答え

職員が忙しいという理由で患者様のお話を充分聞く事が出来ていないのは反省すべき点です。患者様が何時でも気軽に相談できる様にするにはどうしたら良いか、検討いたします。

⑤職員は患者様やご家族のお話を聞いてくれましたか？

1) 聞いてくれた	12
2) まあまあ聞いてくれた	7
3) あまり聞いてくれなかった	0
4) 聞いてくれなかった	0
無回答	0
計(重複回答あり)	19

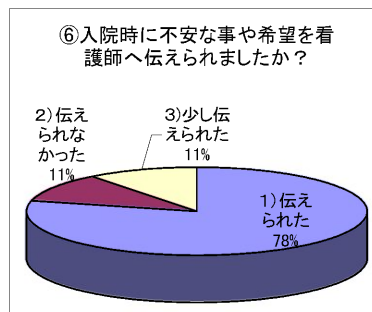


●ご意見

- ・お仕事にも関わらず、世間話もしてくれました。(もちろん手を動かしながら...)

⑥入院時に不安な事や希望を看護師へ伝えられましたか？

1) 伝えられた	15
2) 伝えられなかった	2
3) 少し伝えられた	2
4) 看護師から不安や希望がないかを聞かれなかった	0
無回答	0
計	19



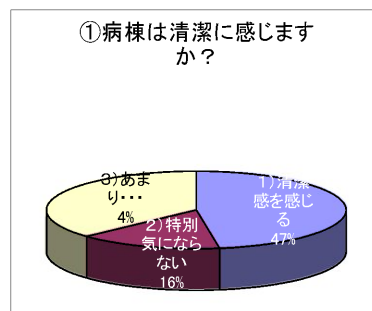
●ご意見

- ・日々変化する(悪化する)体調をみていると不安になりましたが、今できる事、退院後の関わり方を親切に教えてくれました。

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	9
2) 特別気にならない	3
3) あまり清潔とはいえない	7
4) 清潔感を感じない	0
無回答	0
計	19



●ご意見

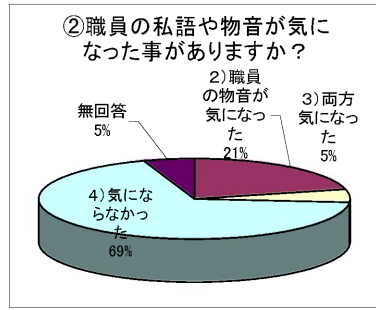
- ・できれば、コップに水を入れた時紙など(ティッシュ)でコップ等をおおっていただければ。
- ・病室でトイレをされる方がすぐに連絡して片づけてほしい。又は、消息スプレーなどされるとお互い良いのではと感じました。

■お答え

貴重なご意見ありがとうございます。改善に向けて方策を検討致します。

②職員の私語や物音が気になった事がありますか？

1)職員の私語が気になった	0
2)職員の物音が気になった	4
3)両方気になった	1
4)気にならなかった	13
無回答	1
計	19



●ご意見

- ・職員同士の会話から仲の良さがわかりました。
- ・ワゴンのキャスター音が気になります。
- ・職員の私語はあまり聞いた事はないように思います。物音に常に神経を使っているようです。
- ・朝一でトイレを片づける時間が早くないですか？5時前は少しかなと思います。

■お答え

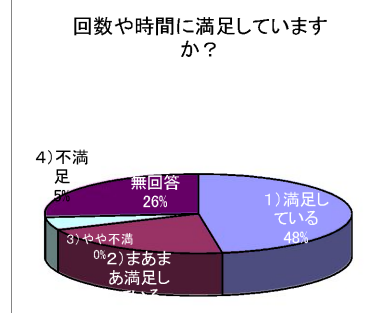
・キャスターの音については注油するなど、その都度対策を講じておりますがまだ完全ではない様です。また、病院業務の性格上、夜間の救急カートなどの使用は避けることが出来ません。ご迷惑をお掛けしますがご容赦下さいます様お願い致します。

・トイレの片づけ時間については、今後方法を含めて検討させて頂きます。

③入浴について

回数や時間に満足していますか？
介浴の方の入浴方法は満足していますか？

1)満足している	9
2)まあまあ満足している	4
3)やや不満	0
4)不満足	1
無回答	5
計	19



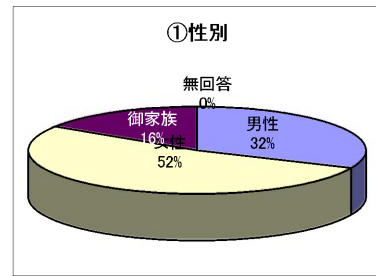
●ご意見

- ・一度お世話になりました。
- ・満足していると思います。その日に行くとスヤスヤ寝ている事が多々あるので安心します。

IV. 皆様方ご自身についてお聞きます

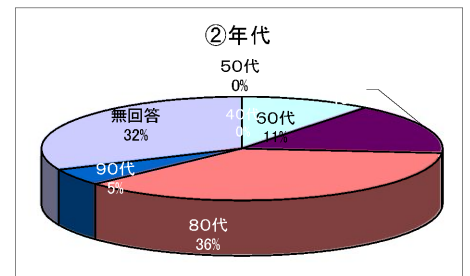
①性別

男性	6
女性	10
御家族	3
無回答	0
計	19



②年代

30代	0
40代	0
50代	0
60代	2
70代	3
80代	7
90代	1
無回答	6
計	19



●その他のご意見

・私物やコート等置き場所スペース又はロッカーがあると良いと思います。

・我がままばかり云ってました。ありがとうございました。

・いつも病院の皆様の対応に感謝しています。ここに母が入る前はいろんな不安がありました。今は安心してます。100点満点の対応ありがとうございました。

・入院中に体調を崩した時、とても一生懸命看護して下さる姿をみて感激しました。戸惑っている私にも“大丈夫だよ～”と声をかけながら汗だくになり対応して下さいました。本当にありがとうございます。

■お答え

ベッド脇に床頭台をご用意しておりますが、これ以上の個人的なスペースの確保は病床面積の関係で、難しいのが現状です。何か特別な事情がある場合は、ご相談下さい。

何かご希望がありましたら遠慮なくお話し下さい。