

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28年2月1日～2月29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: 12名(回収率92%)

【はじめに】

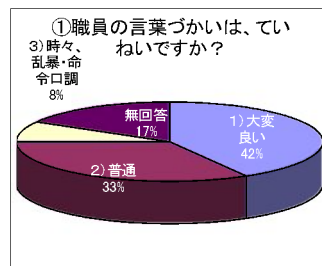
当院は昭和54年の開設以来、急性期から慢性期まで、患者様の立場に立ち「真心こめた医療サービス」の提供に努めてまいりました。更なる「医療の質」の向上を図るために、「患者様の声」を病院の経営に反映させることが大切と考え、定期的に「満足度アンケート調査」を実施いたしております。今回は療養病棟の入院患者様、ご家族様を対象に、2月1日から2月29日まで「アンケート調査」を実施させていただきました。ここに主な結果を皆様にお知らせし、さらにはお寄せいただいたご意見・ご要望に対して、真剣にお応えすべく、検討いたしましたのでご報告申し上げます。今後とも、常設の「ご意見箱」も含め、皆様からお寄せいただいた、ご意見・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	4
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	2
計	12



●ご意見

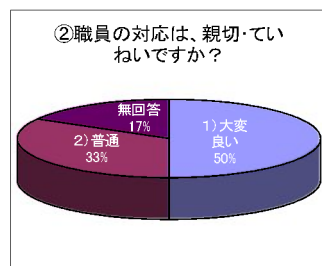
・一人の介護士が、ある老人に命令を出したのでその老人は怒っていました。

■お答え

・全ての職員が患者様に不快を感じさせない対応が出来るように、接遇教育を継続して行っています。

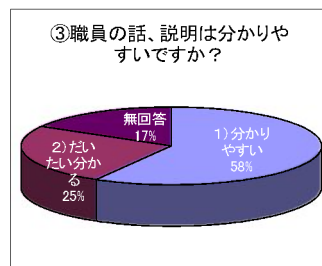
②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	6
2)普通	4
3)時々不満を感じる	0
4)不満足である	0
無回答	2
計	12



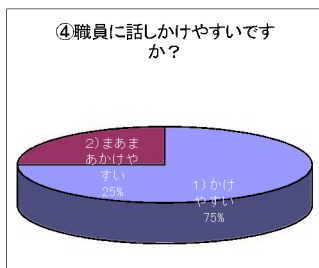
③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1)分かりやすい	7
2)だいたい分かる	3
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	2
計	12



④職員に話しかけやすいですか？

1) かけやすい	9
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	0
4) かけにくい	0
無回答	0
計	12



●ご意見

・忙しいしている時は声をかけづらい

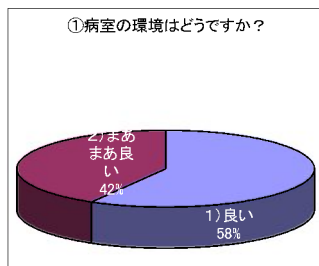
■お答え

お気遣いをさせて大変申し訳御座いません。ご遠慮なくお声を掛けて下さい。

II. 施設設備に関して

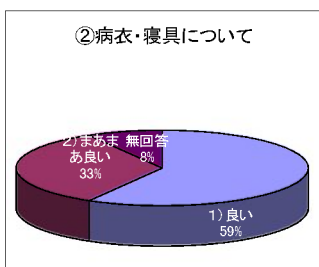
①病室の環境はどうか？（清潔・ベッド周囲の広さ、設備、明るさ、室温など）

1) 良い	7
2) まあまあ良い	5
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	12



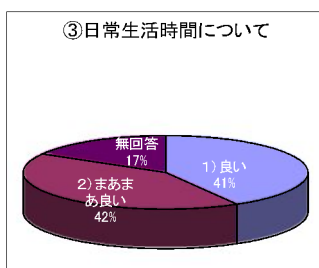
②病衣・寝具について（清潔・サイズ・種類）

1) 良い	7
2) まあまあ良い	4
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	12



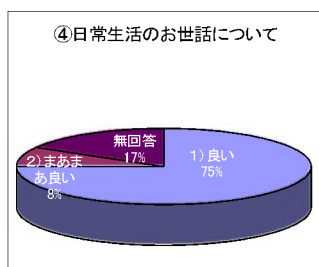
③日常生活時間について（起床・消灯・食事・入浴時間）

1) 良い	5
2) まあまあ良い	5
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	2
計	12



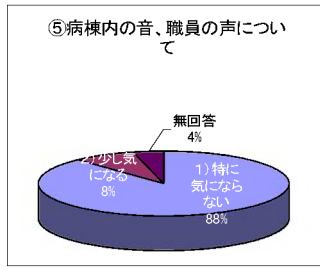
④日常生活のお世話についてお聞きします（入浴・清拭・食事・爪切りなど）

1) 良い	9
2) まあまあ良い	1
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	2
計	12



⑤病棟内の音、職員の声についてお聞きます

1) 特に気にならない	22
2) 少し気になる	2
3) 気になる	0
4) 大変気になる	0
無回答	1
計	25



●ご意見

・消灯時、廊下でドアの閉まる音。ワゴンの音・病室内の音

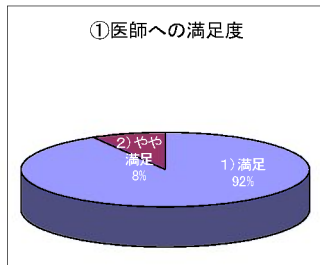
■お答え

・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。今後も適時床の補修などの対策を行っていきます。
・ドアの開閉音については、職員に指導をします。

Ⅲ. 全体の印象

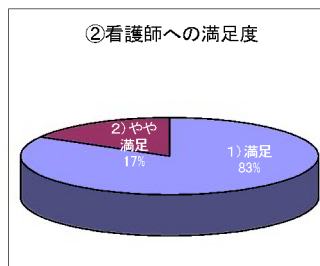
①医師への満足度

1) 満足	11
2) やや満足	1
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	0
計	12



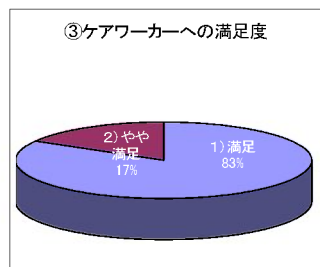
②看護師への満足度

1) 満足	10
2) やや満足	2
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	0
計	12



③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1) 満足	10
2) やや満足	2
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	0
計	12



●ご意見

・一人の介護士さんが時々、老人に対してきつい態度をするので老人がかわいそう

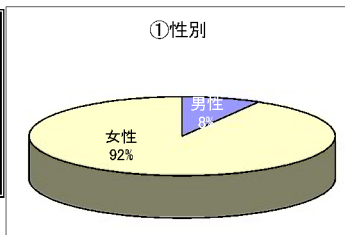
■お答え

・ご指摘有難う御座います。接遇教育を継続して行っていきます。

Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きます

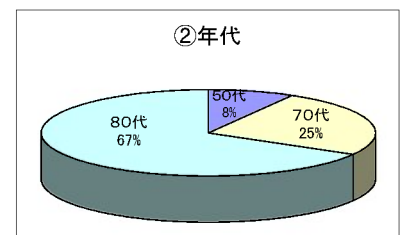
①性別

男性	1
女性	11
無回答	0
計	12



②年代

50代	1
60代	0
70代	3
80代	8
90代	0
100代	0
無回答	0
計	12



●満足に感じられたこと……

・皆さん親切に接して下さいます。

ご家族様満足度調査の結果

調査期間：平成28年2月1日～2月29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。

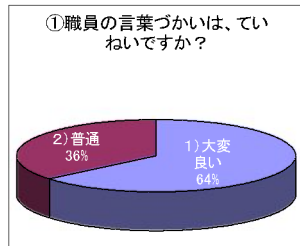
調査人数：30名

回答者数：25名（回収率83%）

I. 職員のサービスに関して

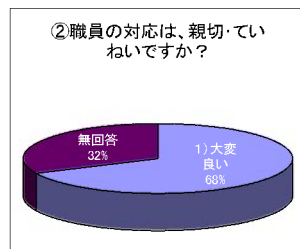
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？

1)大変良い	16
2)普通	9
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	25



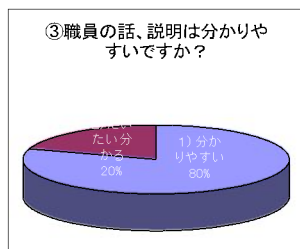
②職員の対応は、親切・ていねいですか？

1)大変良い	17
2)普通	0
3)時々不満を感じる	0
4)不満足である	0
無回答	8
計	25



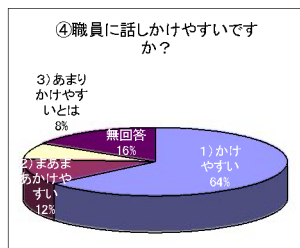
③職員の話、説明は分かりやすいですか？

1)分かりやすい	20
2)だいたい分かる	5
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	0
計	25



④職員に話しかけやすいですか？

1)かけやすい	16
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	2
4)かけにくい	0
無回答	4
計	25



●ご意見

- ・忙しいあまり余裕がない様子
- ・いつも忙しそう

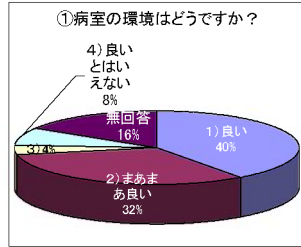
■お答え

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	10
2) まあまあ良い	8
3) あまり良いとはいえない	1
4) 良いとはいえない	2
無回答	4
計	25



●ご意見

- ・暗い(部屋)冬、温度調整ができていない。(特に夕方)
- ・加湿器の設置を望みます。
- ・暖房が効きすぎて暑い時がある。冷蔵庫が夏は冷えない。その割にカードが高価。
- ・壁や床が汚れている。棚やベッドの埃
- ・ベッド下の埃・ロッカー裏の埃

■お答え

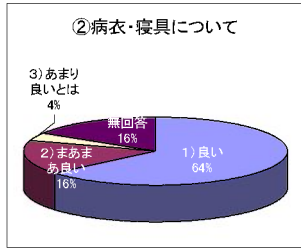
・空調設備が整っておらずご迷惑をお掛けしています。温度、湿度は適時チェックして、出来る限りの対策を講じます。

・冷蔵庫の温度については委託業者に確認します。

・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。

②病衣・寝具について(清潔・サイズ・種類)

1) 良い	16
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	4
計	25



●ご意見

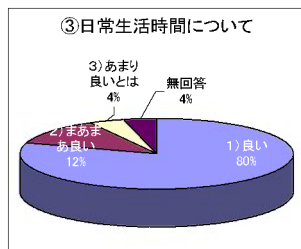
- ・寝具として使用している物を股とか膝に使用しないでほしい。その為にバスタオルなどを用意しているので、すごく嫌な感じがします。
- ・汚れても何日か同じ

■お答え

申し訳御座いません。私物に関しては注意をして使用するよう各職員へ申し送ります。

③日常生活時間について(起床・消灯・食事・入浴時間)

1) 良い	20
2) まあまあ良い	3
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	25



●ご意見

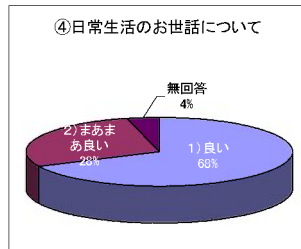
- ・食事のパターンが同じで飽きぐるらしい。(価格を考えると大変だと思うが)

■お答え

ご意見有難う御座います。今後の参考にさせていただきます。

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	17
2) まあまあ良い	7
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	25



●ご意見

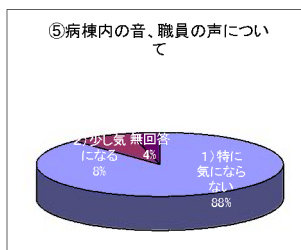
- ・入浴出来ない時の清拭はしているのか？手がとても臭い時がある

■お答え

定期的にもた患者様の状況により清拭、手浴を行っています。気になる時は職員へお申し出下さい。

⑤病棟内の音、職員の声についてお聞きします

1) 特に気にならない	22
2) 少し気になる	2
3) 気になる	0
4) 大変気になる	0
無回答	1
計	25



●ご意見

- ・職員の声
- ・職員間の連絡事項しているのが気になる時がある。

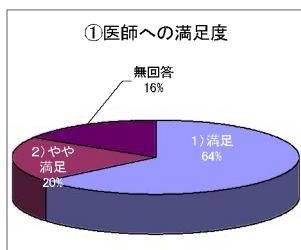
■お答え

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。

III. 全体の印象

①医師への満足度

1) 満足	16
2) やや満足	5
3) やや不満	0
4) 不満	0
無回答	4
計	25



●ご意見

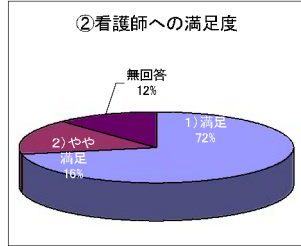
- ・詳しく解りやすい説明を望みます。
- ・入院した時に会ったのであまり分かりません。

■お答え

・回診は随時行っております。また、患者様の病状等に変化があった場合、担当医から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、特段の説明は行っておりません。しかし、説明を希望される場合は看護師、医療相談員にお申し出下さい。日程を調整し、担当医がお会いし説明させていただきます。

②看護師への満足度

1)満足	18
2)やや満足	4
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	3
計	25



●ご意見

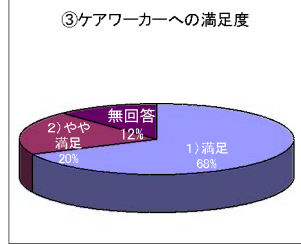
- ・よくやってくれて有難いと思います。
- ・寝たきりの患者さんに声かけが少ないように思います。(一つ一つの対応に対して)
- ・ナースコールが床に落ちて押せない時がある。危険な事なので万全を期してほしい
- ・日常の様子など、教えて頂けたら有難いです
- ・一部の看護師さんにちょっと乱暴な方がいらしゃるのが残念です。殆どの方はとても優しく親切丁寧なのですが

■お答え

ナースコールはベッドを上げた時や体位を変えた時に患者様が押しやすい位置に設置しますが、落ちたりしないように注意を払い、安全に努めます。

③ケアワーカー(青のユニフォーム)への満足度

1)満足	17
2)やや満足	5
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	3
計	25



●ご意見

- ・わからない
- ・食事の時など声かけがあったら嬉しいです。

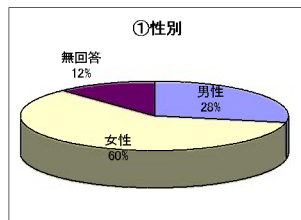
■お答え

ご指摘有難う御座います。心のこもったケアで出来るよう接遇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

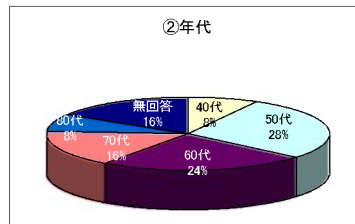
①性別

男性	7
女性	15
無回答	3
計	25



②年代

20代	0
30代	0
40代	2
50代	7
60代	6
70代	4
80代	2
90代	0
無回答	4
計	25



●不満に感じられたこと……

- ・電子レンジがあれば良い(母に温かい食事を食べさせられるので)

・行事をもう少し増えたら良い(長い入院生活は夏祭り、クリスマスで楽しんでいます)

・一点だけ、衛生面の改善を願います。

・喀痰吸引が少し乱暴な方がいて、以前より痰に血液が混じっている事がありました。上手、下手はあると思いますが、なるべく丁寧をお願いします。

・最期に向かわれる患者さんの為に、せめて2人部屋を用意して頂きたい存じます。(1日、2日でも)

■お答え

設置の方向で検討します。

当院の療養病床施設は、病院をベースにした施設で、有料老人ホーム等と違い、医療ケアを目的とした施設です。これ以上の行事設定は医療行為の妨げとなり、現時点では無理な状況です。

建物、諸設備が老朽化し、衛生面に影響が出ている事は認識しております。壁、床など傷みの激しい所から順次修繕を行なっておりますが十分とは言えず大変心苦しい思いです。それを補う為にも綺麗な清掃を心がけて参りたいと考えています。衛生面の教育を徹底します。

看護技術、医療行為の習熟度向上に向けて部内で研修を続けて行います。

ご指摘の内容は最もで、病院としましても出来る限りの対応を行っておりますが諸事情で困難な場合が多く、大変ご迷惑をお掛けしております。

●満足に感じられたこと……

- ・日頃親切、丁寧にお世話頂いており深く感謝しております。特に看護、介護の方々の壁がなく良くお世話して下さいの事がとても有難く感謝の念でいっぱいです。これからも宜しく願います。
- ・看護師さん達が良く話してくれて気さくな事、話しやすい人が多い
- ・笑顔で接しているのがとても良いです。
- ・いつも祖母がお世話になり感謝しております。いつも笑顔で皆さん接して下さいるので祖母も笑顔でいてくれるので有難いです。
- ・皆さん明るく母に接して下さいるので母は大変喜んでます。
- ・担当医が変わったが、対応等とても良いと思います
- ・口腔清掃、オムツ交換時に患者本人に声かけをしてくれて有難いです。
- ・スタッフの皆さんが親切に優しく下さり感謝しています。
- ・毎日、一生懸命にお世話していただき感謝しています。
- ・お忙しい中、皆様良くして頂いて有難うございます。
- ・皆さん懸命に働いていると思います。
- ・特にケアワーカーさんの日常的な温かいお声がけには感謝ばかりです。家族へのちょっとした様子のご報告もとても嬉しく思います。