

# 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30年1月25日～3月6日

調査対象:一般病棟入院患者様

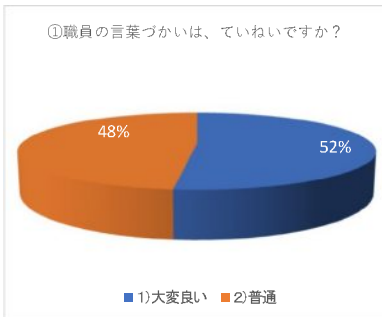
調査方法:患者様に調査用紙を配布しアンケート回収BOXで回収

調査人数:47名

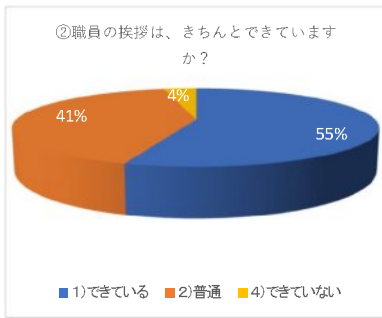
回答者数:29名(回収率62%)

### 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？ H29	
1)大変良い	15
2)普通	14
3)時々乱暴で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	29



②職員の挨拶は、きちんとできていますか？ H29	
1)できている	16
2)普通	12
3)あまりできていない	0
4)できていない	1
無回答	0
計	29



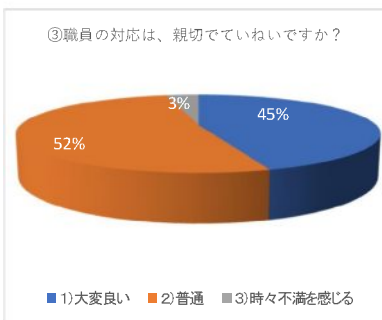
#### ●ご意見

- ・看護師・介護士さん忙しそうなので、ご挨拶ないまま病室に入ってきている。
- ・たまに笑顔がみてみたい。
- ・挨拶して頂けると安心です。

#### ■お答え

職員が多忙な様子で声をかけづらい雰囲気を出しているのは反省すべき点です。笑顔絶やさずにいることも大切だと思います。職員への指導を徹底してゆきます。

③職員の対応は、親切でていねいですか？ H29	
1)大変良い	13
2)普通	15
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	0
無回答	0
計	29



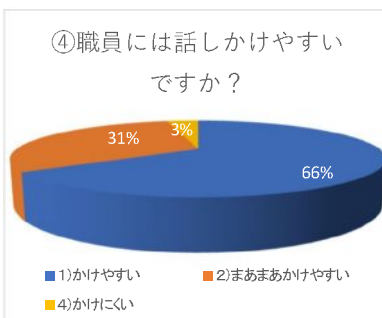
#### ●ご意見

- ・とても親切で助かります。
- ・ご自分の仕事は、テキパキと行っていると思います。
- ・それぞれの人間性が違うので職員を一括りにされても普通としか答えられません。良い対応の方もいればそうじゃないと感じる方もいたとしても一般的かと思います。

#### ■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？ H29	
1)かけやすい	19
2)まあまあかけやすい	9
3)あまりかけやすいとはいえない	0
4)かけにくい	1
無回答	0
計	29



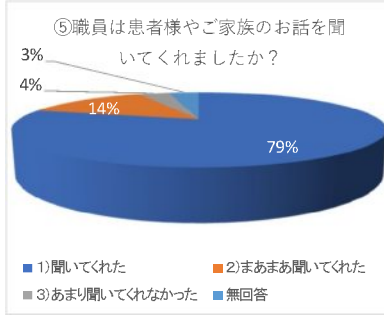
#### ●ご意見

- ・冗談を言う人が1人も居ない、淋しい
- ・院内に笑い声が聞こえない
- ・常に忙しそうなので本当にかけ易いとは言えませんが、こちら側の対応の仕方考えつつ話しかけることは大切と感じました。
- ・あまり話をしたまらない。

#### ■お答え

職員の多忙な様子で患者様のお話を充分聞く雰囲気に無い事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。

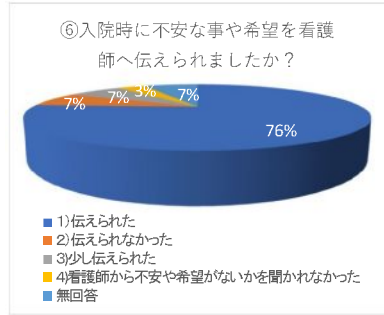
⑤職員は患者様やご家族のお話を聞きましたか？ H29	
1)聞いてくれた	23
2)まあまあ聞いてくれた	4
3)あまり聞いてくれなかった	1
4)聞いてくれなかった	0
無回答	1
計(重複回答あり)	29



- ご意見
- ・聞いている事には大変詳しく知らせて頂いています。
  - ・誰が何をしている人か分かり辛い。

- お答え
- ・職員みな同じユニフォームを着ているので分かり辛かったのだと思います。職員全員 いつも患者様やご家族のお話に耳を傾ける準備がありますので、遠慮せずに声をかけて下さい。

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？ H29	
1)伝えられた	22
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	1
無回答	2
計	29

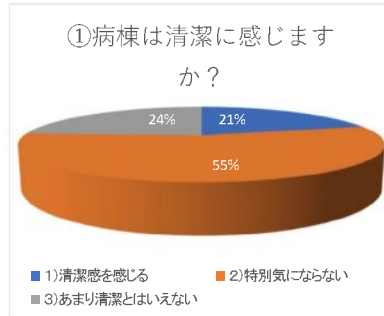


- ご意見
- ・冷たい飲み物を飲むと下痢を起し易いので伝えました。ありがとうございます。
  - ・医師との接点を持って頂いて助かります。
  - ・マスクをしている為、誰だか名前を聞いても分からない。
  - ・窓の開閉が悪く、カーテンがゆれるほど寒気が入る所が多く見られた。

- お答え
- ・インフルエンザ流行の時期だったこともあり、院内感染予防の観点から職員全員がマスク着用していたことをご理解ください。マスクをしていても、親切丁寧な対応を心がけていますので、不安な事や希望は遠慮せずにお伝えください。
  - ・開院後40年にせまり、建物の老朽化が進んでいる事は周知の事実です。療養環境を著しく低下させる事の無い様に、確認して可能な対策を講じます。

## II. 施設設備に関して

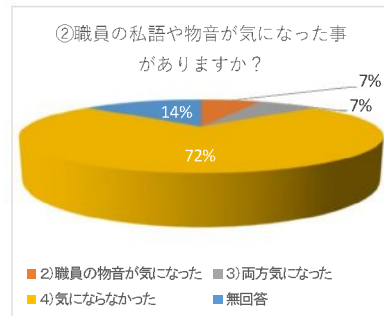
①病棟は清潔に感じますか？ H29	
1)清潔感を感じる	6
2)特別気にならない	16
3)あまり清潔とはいえない	7
4)清潔感を感じない	0
無回答	0
計	29



- ご意見
- ・ライトがキレイではなかった。
  - ・水洗トイレがウォシュレットついてない。
  - ・ベッドの下、スクレパーで擦ればキレイに取れるはず。
  - ・床がちょっと気になった。接着剤が落ちていて見苦しい。

- お答え
- ・ベッドライトに関しては、看護部に申し入れ、環境整備に努めさせていただきます。病室内の蛍光灯については、時期を見計らって清掃を行います。
  - ・ウォシュレットに関しては、直ぐの対応は難しいですが今後検討してまいります。
  - ・床の接着剤は、調査して対策を検討します。

②職員の私語や物音が気になった事がありますか？ H29	
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	2
3)両方気になった	2
4)気にならなかった	21
無回答	4
計	29

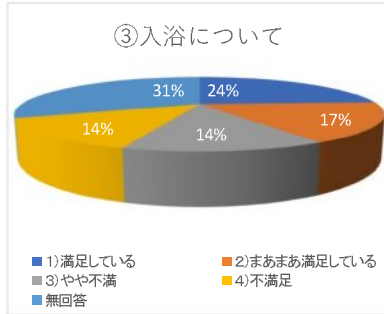


- ご意見
- ・診療台車の車輪の音が大きい。
  - ・私語は全体で気をつける事なので仕方ない事と思います。ちょっとした事ではありますがとても音が激しい。看護師さんが、荷物を積んで押すカートがあり、近づくたびに割りとせまって来る感じが怖い音です。接触防止の為、あえて音を出しているのなら意図があるので良いですが。車輪のゴムを交換するだけでも大分音は減少しますよね。

- お答え
- ・診療台車の車輪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。車輪の交換を含めて他に効果のある対処方法が無いか検討します。

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？

③入浴について H29	
1)満足している	7
2)まあまあ満足している	5
3)やや不満	4
4)不満足	4
無回答	9
計	29

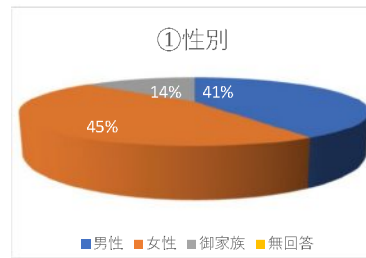


- ご意見
- ・髪をきちんと乾燥して欲しい。
  - ・忙しいせいか、風呂の湯が入れすぎ、あふれてた。
  - ・時間、回数は分かりませんが本人が満足していれば家族は助かります。
  - ・良好
  - ・一週間入院したが一度も入れてもらえなかった。

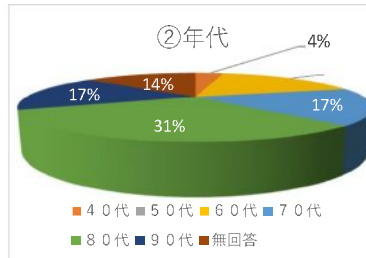
- お答え
- ・入浴介助後の髪の乾燥が不十分にならないよう、職員に指導していきます。
  - ・入浴は病状によって医師の許可が必要となります。入浴許可が出ていない患者様へは、清潔が保てるよう、より細やかに清拭などを行っていきたくと思います。

#### IV. 皆様方ご自身についてお聞きします

①性別	H29
男性	12
女性	13
御家族	4
無回答	0
計	29



②年代	H29
30代	0
40代	1
50代	0
60代	5
70代	5
80代	9
90代	5
無回答	4
計	29



#### ●不安、不満に感じられたこと……

・天井のビスの抜いた穴が気になります。

・夏場の冷房絶対に付けて頂きたい。

・TV BS付けて欲しい。

・売店があったら良い。

・食前に薬が届いていなかった。食後の薬紛失で新たに1錠を出すようお願いしたが届かなかった。残念!!

・トイレが車イス使用時少し狭すぎるのではないのでしょうか。

#### ●満足に感じられたこと……

・医師、看護師さんの声かけがあり、会話、表情含めて安心します。

・看護師さんの中で声かけされますが、人それぞれかな。

・「変わったことありませんか」と声をかけてくれない。

・一生懸命看護して頂いて本当に感謝しています。

・いつもありがとうございます御座いました。

・職員の皆様方、親切に対応してくれて、特にきちんと目を見て話して対応していただき感謝しております。

・声かけがすぐ出来ていて、見ているだけでも安心しました。笑顔で対応してくれたのが家族にとっては一番の満足です。ありがとうございます御座います。

・対応も良く、安心しています。

・初めて当病院に入院させて頂きました。とても良い病院だと感謝しています。看護師さん、介護ヘルパーさん達もとても話しやすく、とても良くしてくれました。元気になって帰りたいと思います。皆さんのチェックが良いんだと思いました。又何かの時はお世話になります。宜しくお願いします。

#### ■お答え

当院は、ご承知のとおり建築物、設備機器の老朽化が進んでおります。優先度の高い物から順次修繕、更新を行っております。どうぞご理解下さい。

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。

病室のTVシステムは、外部委託になっており病院側で直ぐに対応する事は出来ません。今後患者様から広く要望が出る場合は検討させていただきます。

ご不便をお掛けし申し訳御座いません。現在の所、売店を設置する予定はありません。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。

その様な事があったことは看護部として全く把握しておりませんでした。事実関係がわからず、詳細な検討は出来ませんが職員に情報提供して、再発防止に努めます。

トイレの広さについては、全体のスペースの関係でこれ以上広げることが出来ません。ご不便をお掛けし申し訳御座いません。