

療養病棟入院患者様アンケート結果報告

患者様満足度調査の結果

調査期間:平成30年2月16日～3月15日

調査対象:3階及び2階療養病棟患者様

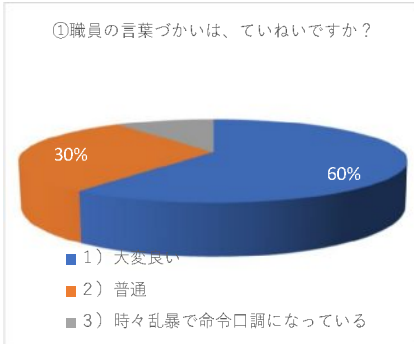
調査方法:担当看護師による聞き取り調査、及び患者様にアンケート用紙を配布し、記入していただく。

調査人数:10名

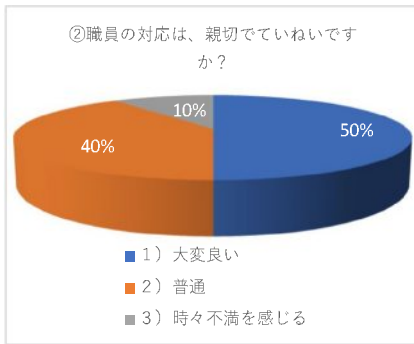
回答者数:10名

I. 職員のサービスに関して

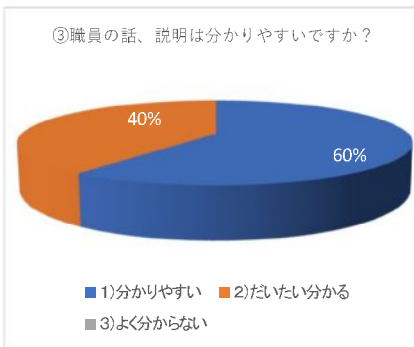
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？	
1)大変良い	6
2)普通	3
3)時々乱暴で命令口調になっている	1
4)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	0
計	10



②職員の対応は、親切でていねいですか？	
1)大変良い	5
2)普通	4
3)時々不満を感じる	1
4)不満足である	0
無回答	0
計	10



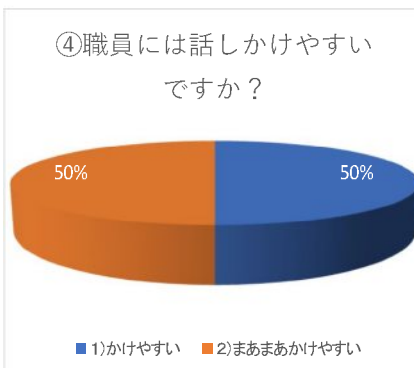
③職員の話、説明は分かりやすいですか？	
1)分かりやすい	6
2)だいたい分かる	4
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	0
計	10



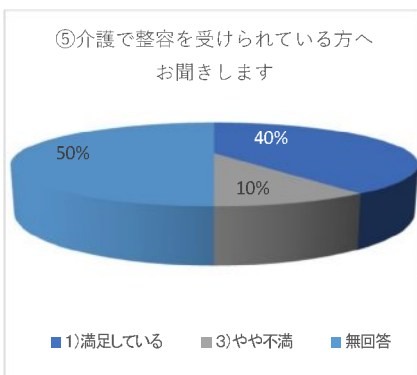
●ご意見

・聞き返してもきちんと答えてくれる

④職員に声掛けしやすいですか、不快を感じた事がありますか？	
1)かけやすい	5
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	0
4)かけにくい	0
無回答	0
計	10



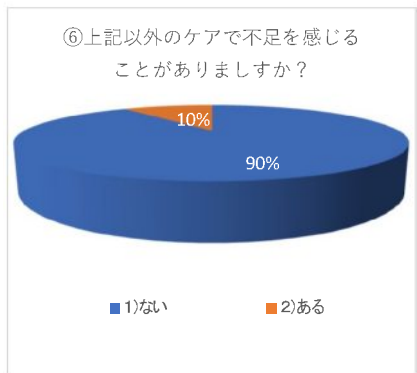
⑤介護で整容(身だしなみ・整髪・爪など)を受けられている方へお聞きします	
1)満足している	4
2)まあまあ満足している	0
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	5
計(重複回答あり)	10



●ご意見
 ・以前は日にちが決まっていたが、最近は声掛けすると爪切りしてくれる。

■お答え
 ・すぐに対応できないこともあったと思います。気配りを忘れないようケアに努めます。

⑥上記以外のケアで不足を感じるがありますか？	
1)ない	9
2)ある	1
無回答	0
計	10

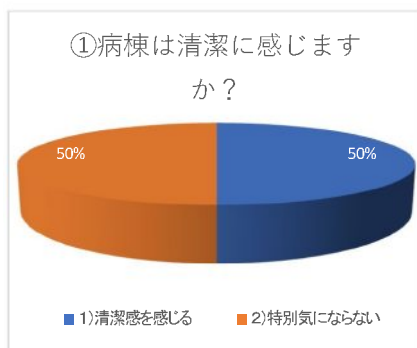


●ご意見
 ・体位変換の時の介助が荒い

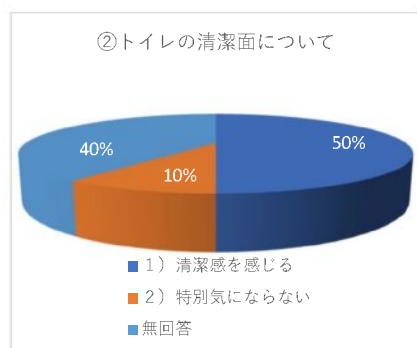
■お答え
 ・不快な思いを持たせてしまいました。介助時の手順の振り返りを周知していきます。

II. 施設設備に関して

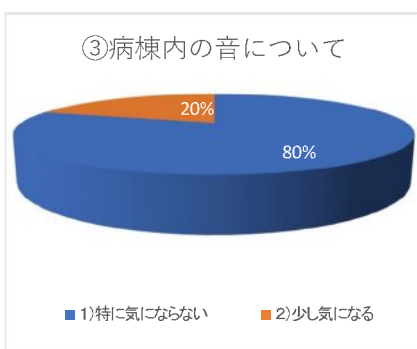
①病棟は清潔に感じますか？	
1)清潔感を感じる	5
2)特別気にならない	5
3)あまり清潔とはいえない	0
4)清潔感を感じない	0
無回答	0
計	10



②トイレの清潔面について	
1)清潔感を感じる	5
2)特別気にならない	1
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	4
計	10



③病棟内の音について	
1)特に気にならない	8
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	0
計	10

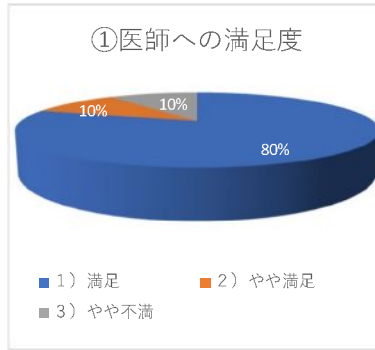


●ご意見
 ・朝方の音が気になるときがある。
 ・話し声が気になる。

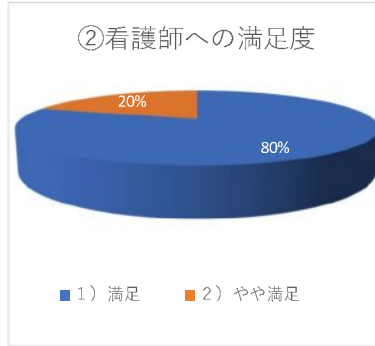
■お答え
 配慮不足です。スタッフに注意喚起していきます。

Ⅲ. 全体の印象

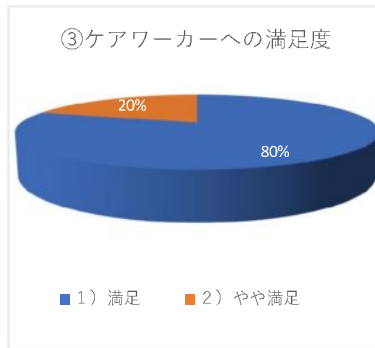
①医師への満足度	
1)満足	8
2)やや満足	1
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	0
計	10



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)不満足	0
無回答	0
計	10

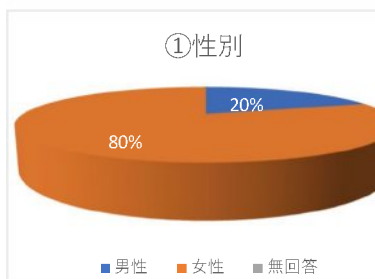


③ケアワーカーへの満足度	
1)満足	8
2)やや満足	2
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	0
計	10

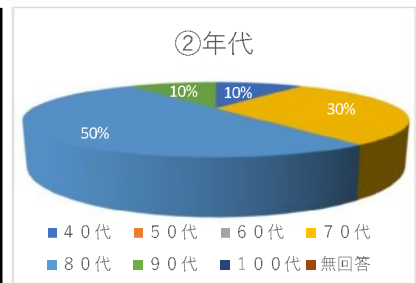


Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きします

①性別	
男性	2
女性	8
無回答	0
計	10



②年代	
40代	1
50代	0
60代	0
70代	3
80代	5
90代	1
100代	0
無回答	0
計	10



- 不安、不満に感じられたこと……

・売店がないので不便

■お答え

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。

- 満足に感じられたこと……

・優しさを感じる

ご家族様満足度調査の結果

調査期間:平成30年2月16日～3月15日

調査対象:3階及び2階療養病棟患者様

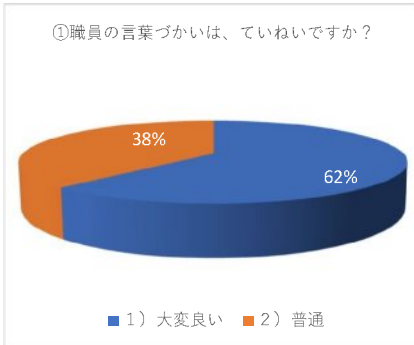
調査方法:患者様のご家族にアンケート用紙を配布し、記入していただく。

調査人数:45名

回答者数:42名(回収率93%)

I. 職員のサービスに関して

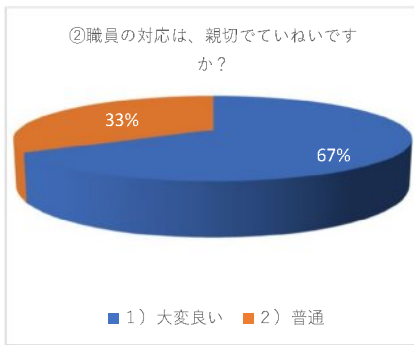
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？	
1)大変良い	26
2)普通	16
3)時々乱暴で命令口調になっている	0
4)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	0
計	42



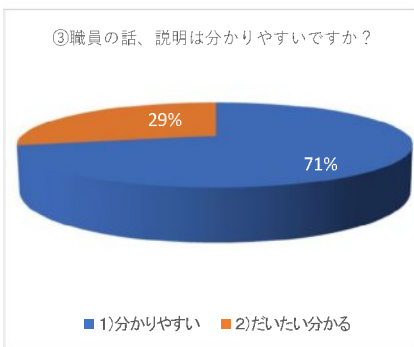
●ご意見

・きちんと挨拶してくれますし、対応もソフトで丁寧です。

②職員の対応は、親切でていねいですか？	
1)大変良い	28
2)普通	14
3)時々不満を感じる	0
4)不満足である	0
無回答	0
計	42



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	12
3)よく分からない	0
4)分からない	0
無回答	0
計	42



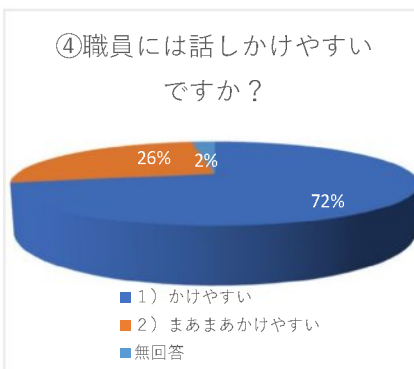
●ご意見

・部屋の変ったときとかわからない。

■お答え

ご迷惑をおかけしました。病棟の状況で部屋を移動することがありますことは、あらかじめ確認させて頂いていますが、来院の際は速やかにお知らせできるよう努めます。

④職員に声掛けしやすいですか、不快を感じた事がありますか？	
1)かけやすい	30
2)まあまあかけやすい	11
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	1
計	42



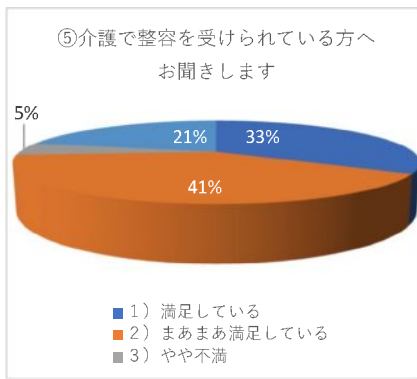
●ご意見

・職員さんお忙しいそうなので、いつも申し訳なく思っておりますが、声をかけさせていただいています。

■お答え

お気遣いありがとうございます。これからも速やかに対応していきたいと思っております。

⑤介護で整容(身だしなみ・整髪・爪など)を受けられている方へお聞きします	
1)満足している	14
2)まあまあ満足している	17
3)やや不満	2
4)不満足	0
無回答	9
計	42

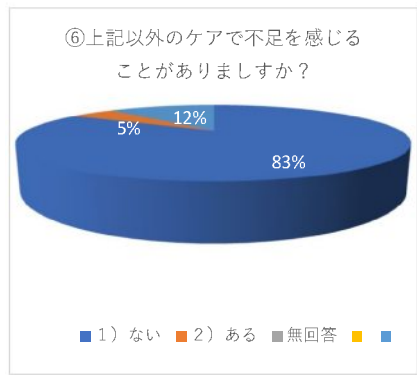


●ご意見

- ・爪がよく伸びているので切ってほしい。
- ・整髪、洗顔。いつも眼脂が付いている。

■お答え
ご指摘ありがとうございます。観察不足がないよう爪切りや眼脂の除去に努めていきます。

⑥上記以外のケアで不足を感じることはありませんか？	
1)ない	35
2)ある	2
無回答	0
	0
	5
計	42



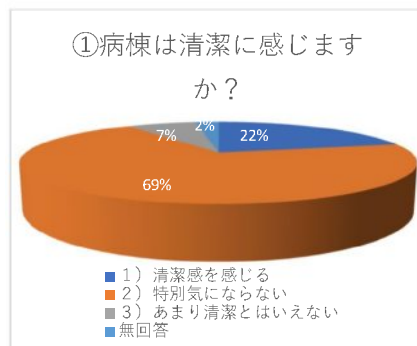
●ご意見

- ・洗面ができない為、お顔に目やにがついていたりしています。濡れタオル等で拭いてもらうと良いかなと思います。
- ・病衣の胸元の乱れが気になる。
- ・エプロンが匂う、入れ歯入れにオレンジ色の水カビがあった。
- ・シミのついたカバーやシーツが2〜3日同じことがある。

■お答え
清潔保持と病衣の乱れがないよう、動きによる乱れも早めに見つけ整えるようにしていきます。

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	29
3)あまり清潔とはいえない	3
4)清潔感を感じない	0
無回答	1
計	42

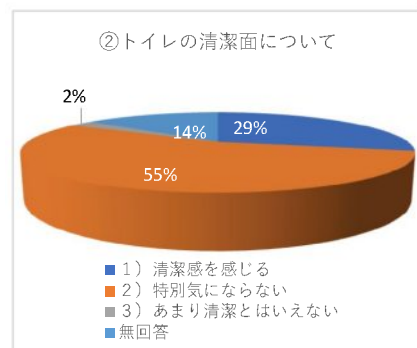


●ご意見

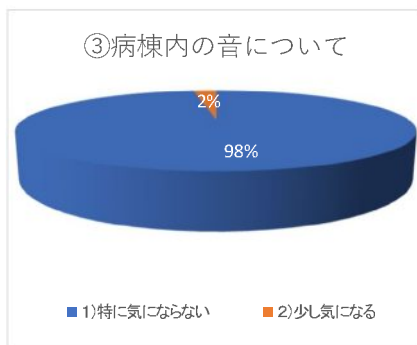
- ・床、ベッドの周りに埃があるので気になります。

■お答え
・埃に関しては看護部で注意を払い、汚れがひどい時には清掃職員に申し入れ、環境整備に努めさせていただきます。

②トイレの清潔面について	
1)清潔感を感じる	12
2)特別気にならない	23
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	6
計	42



③病棟内の音について	
1)特に気にならない	41
2)少し気になる	1
3)気になる	0
4)大変気になる	0
無回答	0
計	42



●ご意見

- ・患者の耳が聞こえづらくなっている為、大きな声でしゃべらないと聞こえないので、こちらの声が他の人の迷惑になっていないかが心配です。

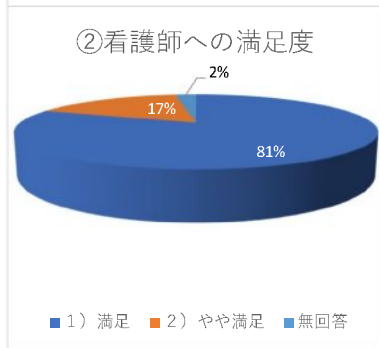
■お答え
ご心配なことがありましたら、なんでもご相談ください。

Ⅲ. 全体の印象

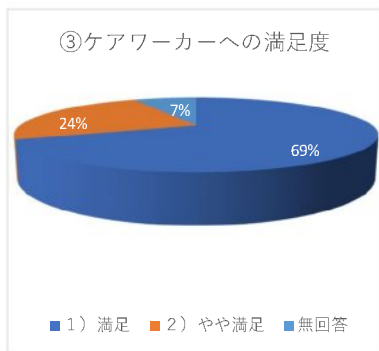
①医師への満足度	
1)満足	23
2)やや満足	15
3)やや不満	1
4)不満足	0
無回答	3
計	42



②看護師への満足度	
1)満足	34
2)やや満足	7
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	1
計	42



③ケアワーカーへの満足度	
1)満足	29
2)やや満足	10
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	3
計	42



●ご意見

・入院時のお話だけで、普段接することがないので、よく分かりません。
 ・病人の状態が悪いとき、回診の時間が分かれば、一言二言でいいので先生から伺いたかったなと思ったことがありました。

■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、特段の説明は行なっておりません。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。

●ご意見

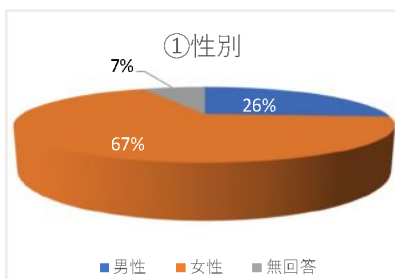
・個人によります。
 ・いつもオムツ交換ありがとうございます。

■お答え

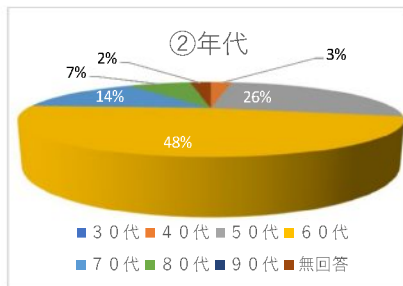
全ての職員が患者様に満足頂けるよう、思いやりのある関わりに心がけて行きます。

Ⅳ. 皆様方ご自身についてお聞きします

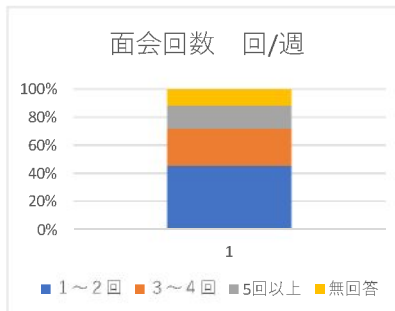
①性別	
男性	11
女性	28
無回答	3
計	42



②年代	
30代	0
40代	1
50代	11
60代	20
70代	6
80代	3
90代	0
無回答	1
計	42



①面会回数 回/週	
1～2回	19
3～4回	11
5回以上	7
無回答	5
計	42



●不安、不満に感じられたこと……

・建物が古い

・夕方まだ明るいのにカーテンを閉めてしまう。外の景色を見せてあげたい。

・音のない時間が長い(刺激の少ない時間が長い)

■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。

カーテンを閉める時間は配慮していきたいと思っております。

患者の皆様の声掛けしている時間は十分ではないと思いますが、スタッフは出来るだけ話しかけるよう接してまいります。ご家族様にはラジオなどお願いすることもあると思っておりますので協力をお願いします。

●満足に感じられたこと……

・病院全体、皆さま親切、丁寧です。面会にも行きやすいです。病棟の皆様には昼夜、行き届いた寄り添った介護に感謝しております。

・看護師さん、ケアワーカーさん、皆さん沢山声をかけていただき、また、面会の際には日々の様子も教えてもらい、ありがとうございます。

・看護師さんには、とても優しくしていただいて有難いです。

・医師、看護師、ケアワーカーさん、いつも大変良くしていただいております。

・加湿器を設置したこと。

・ナースさんの対応が良いことです。