

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31年2月

調査対象:3階及び2階療養病棟患者様

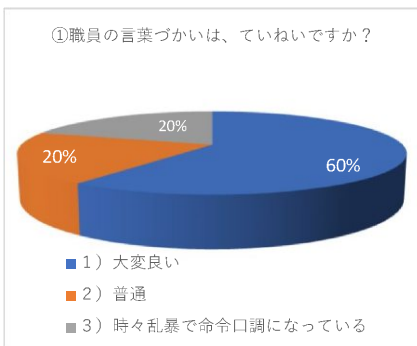
調査方法:担当看護師による聞き取り調査、及び患者様にアンケート用紙を配布し、記入していただく。

調査人数:5名

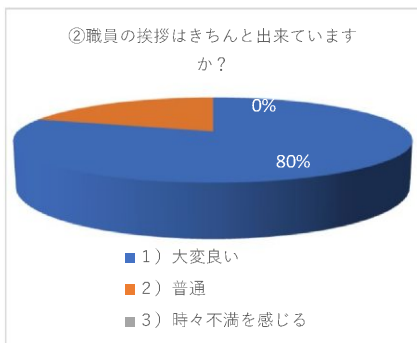
回答者数:5名

I. 職員のサービスに関して

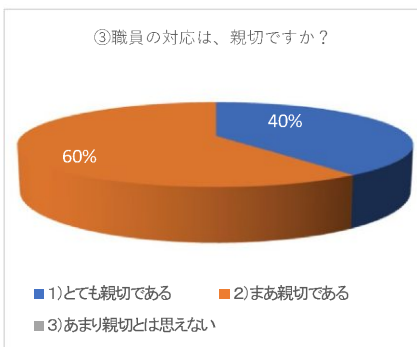
①職員の言葉づかいは、ていねいですか？	
1)大変良い	3
2)普通	1
3)時々乱暴で命令口調になっている	1
4)気分を害する言葉づかいが多い	0
無回答	0
計	5



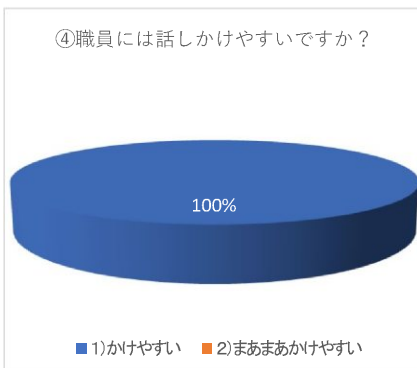
②職員の挨拶はきちんと出来ていますか？	
1)大変良い	4
2)普通	1
3)時々不満を感じる	0
4)不満足である	0
無回答	0
計	5



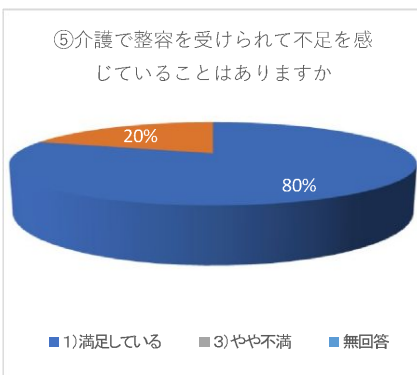
③職員の対応は、親切ですか？	
1)とても親切である	2
2)まあ親切である	3
3)あまり親切とは思えない	0
4)不親切である	0
無回答	0
計	5



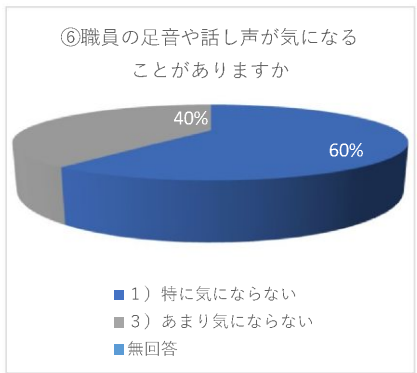
④職員に話しかけやすいですか？	
1)かけやすい	5
2)まあまあかけやすい	0
3)あまりかけやすいとはいえない	0
4)かけにくい	0
無回答	0
計	5



⑤介護で整容(整髪・爪切り・入浴など)を受けられて不足を感じていることはありますか	
1)満足している	4
2)まあまあ満足している	1
3)やや不満	0
4)不満足	0
無回答	0
計(重複回答あり)	5



⑥職員の足音や話し声が気になることがありますか	
1)特に気にならない	3
2)気にならない	0
3)あまり気にならない	2
4)すごく気になる	0
無回答	0
計	5

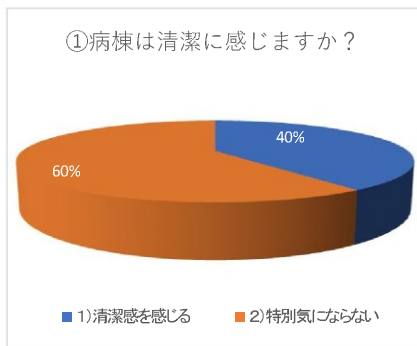


●ご意見
・部屋の中で集まって話している

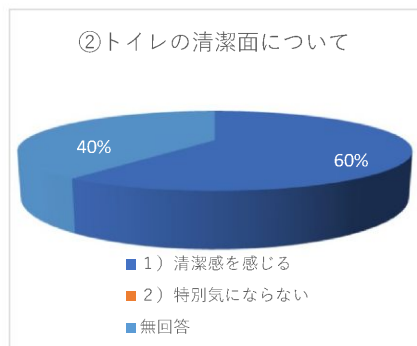
■お答え
処置などで集まってしまうことがあると思います。過ごしやすい環境となるよう同室の患者様への配慮を心がけていきます。

II. 施設設備に関して

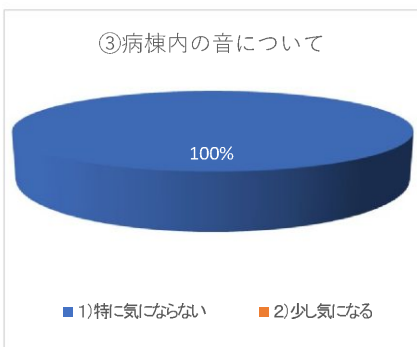
①病棟は清潔に感じますか？	
1)清潔感を感じる	2
2)特別気にならない	3
3)あまり清潔とはいえない	0
4)清潔感を感じない	0
無回答	0
計	5



②トイレの清潔面について	
1)清潔感を感じる	3
2)特別気にならない	0
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	2
計	5

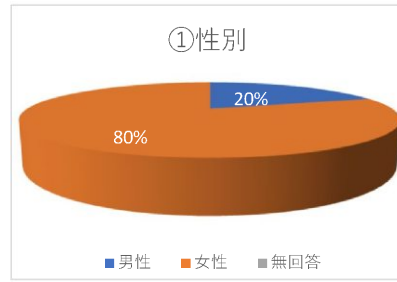


③病棟内の音について	
1)特に気にならない	5
2)少し気になる	0
3)気になる	0
4)大変気になる	0
無回答	0
計	5

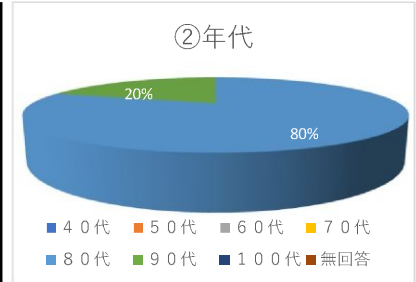


Ⅲ. 皆様方ご自身についてお聞きします

①性別	
男性	1
女性	4
無回答	0
計	5



②年代	
40代	0
50代	0
60代	0
70代	0
80代	4
90代	1
100代	0
無回答	0
計	5



●不安、不満に感じられたこと……

- ・尿漏れや便による不快があり、交換を頼むのがきちんと見てくれないことがある

■お答え

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。声掛けや確認させていただき思いやりのある看護・介護ができるように質向上に努めてまいります。

●満足に感じられたこと……

- ・いつも声がけしてくれていてありがたいよ

ご家族様満足度調査の結果

調査期間:平成31年2月

調査対象:3階及び2階療養病棟患者様

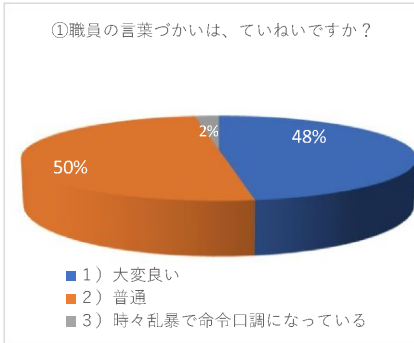
調査方法:患者様のご家族にアンケート用紙を配布し、記入していただく。

調査人数:51名

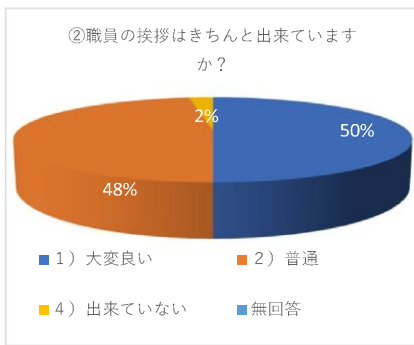
回答者数:42名(回収率82%)

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	20
2)普通	21
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	42



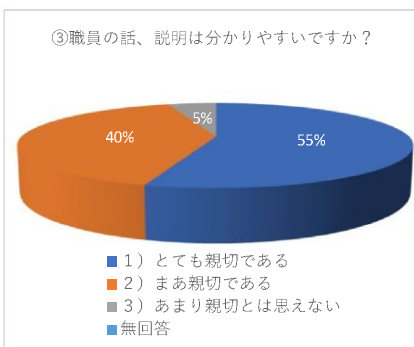
②職員の挨拶はきちんと出ていますか？	
1)大変良い	21
2)普通	20
3)あまり出ていない	0
4)出ていない	1
無回答	0
計	42



●ご意見

数名の介助職員の方達ができていない

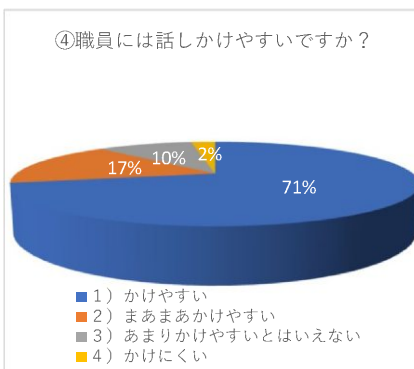
③職員の対応は、親切ですか？	
1)とても親切である	23
2)まあ親切である	17
3)あまり親切とは思えない	2
4)不親切である	0
無回答	0
計	42



●ご意見

数名の介助職員の方達はあまり親切とは思えない

④職員に話しかけやすいですか？	
1)かけやすい	30
2)まあまあかけやすい	7
3)あまりかけやすいとはいえない	4
4)かけにくい	1
無回答	0
計	42



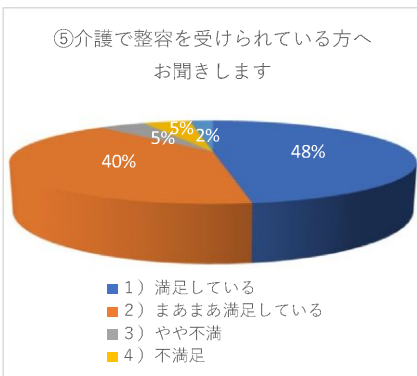
●ご意見

とてもかけにくい方がいる

■お答え

ご不快な思いをおかけしました。すべての職員がご家族様に満足していただけるように心がけていきます。また、接遇についての教育を行ってまいります。(上記2設問同じ)

⑤介護で整容(整髪・爪切り・入浴など)を受けられて不足を感じていることはありますか	
1)満足している	20
2)まあまあ満足している	17
3)やや不満	2
4)不満足	2
無回答	1
計	42

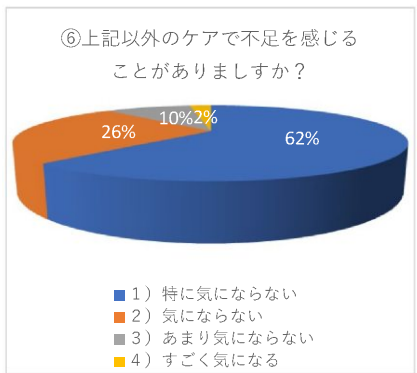


●ご意見

- ・爪切りがあまりされていない
- ・頭の汚れがある

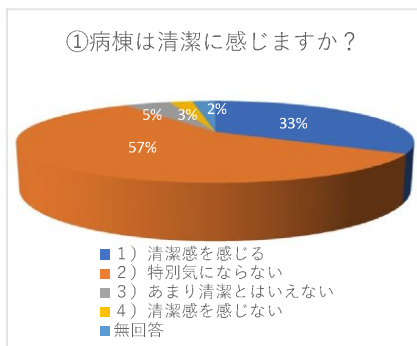
■お答え
ご指摘ありがとうございます。観察不足がないよう爪切りや洗髪、整髪を患者様の状態に応じ実施させていただきます。お気づきの点はお知らせいただくと幸いです。

⑥職員の足音や話し声が気になることがありますか	
1)特に気にならない	26
2)気にならない	11
3)あまり気にならない	4
4)すごく気になる	1
無回答	0
計	42



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	14
2)特別気にならない	24
3)あまり清潔とはいえない	2
4)清潔感を感じない	1
無回答	1
計	42

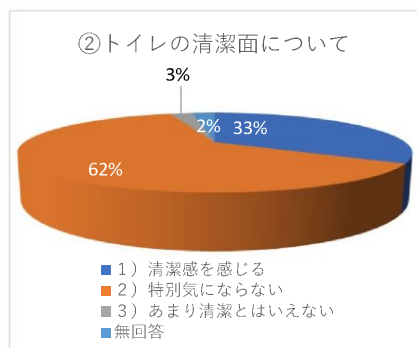


●ご意見

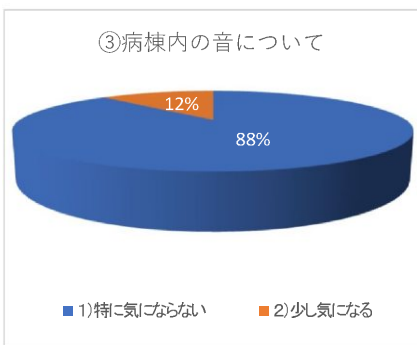
- ・病衣やシーツが汚れてしまっても次の交換時までそのままのことがある

■お答え
ご指摘ありがとうございます。定期的な交換以外にも汚れがひどい時には交換を行っております。汚れたときにすぐ交換できるよう努力してまいりますので、お気づきの際にはお声をかけていただければと思います。

②トイレの清潔面について	
1)清潔感を感じる	14
2)特別気にならない	26
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	1
計	42



③病棟内の音について	
1)特に気にならない	37
2)少し気になる	5
3)気になる	0
4)大変気になる	0
無回答	0
計	42



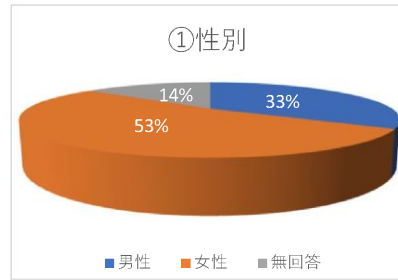
●ご意見

- ・時折 移動のレントゲンの音がびっくりするほど大きくて気になる
- ・個人的なラジオの音(かなりのボリューム大)

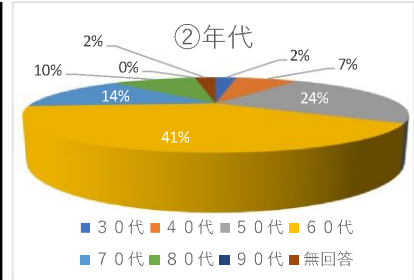
■お答え
ラジオについては、同室の方にご迷惑にならないように対応していきたいと思っております。レントゲンの音については事故防止の観点から必要なのでご寛容頂きたいと考えています。また以前から消灯時間以降は、消音をして走行しています。

Ⅲ. 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	6
計	42



②年代	
30代	1
40代	3
50代	10
60代	17
70代	6
80代	4
90代	0
無回答	1
計	42



●不安、不満に感じられたこと……

・部屋がよく変わること

・忙しいのはわかりますが、トイレに行きたいと動いていたのにオムツでと言われました。せめてベッド横でポータブルトイレにでもさせてあげて欲しかったです。(一般病棟で)

・近くにお店がないので売店があるとよいと思うことがあります。

・あまりにも簡単に病室に入れる。気になるので均一に一声かけて入っているが黙って入ることができると思う。気楽でよいと思うがひと声かけてくれるような点があってもよいと思う

・お忙しいとは思いますが、数名の介助の方達、患者は物ではありません。それ、これではなくその人、この人です。患者も痛みがあるのです。上手に表現できないだけです。好きで病気になったのではないのです。お忙しいのは理解していますが、自分の家族と同じようには思いませんがザツにしないでください。お願いします。

・病室への人の見回りが少し足りない。

■お答え

部屋の変更については、患者様の病状により移動させていただいておりご迷惑をおかけしています。お部屋を固定することは困難なため移動の際には早めにお伝えできるよう心掛けていきます。

それぞれの患者様の状態に配慮し、援助していきます。

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。

ご指摘有難うございます。訪室時の声かけは基本的な事と考えております。病室に入らせて頂く時には、必ず声かけをする事を指導してまいります。

接遇についてはすべての職員がご家族様に満足していただけよう教育・指導していきます。

検温やオムツ交換等のケア以外にも訪室するよう、心掛けてまいります。

●満足に感じられたこと……

・皆さん明るいです。

・いつも細やかな介護をしていただき感謝しております。

・病人に声をかけていただいている様子を見てとてもよかったです。

・長期間お世話になっておりますが、満足を通り過ぎて感謝の念で一杯でございます。

・大変な病人をお願いしているので、これでよいということはないでしょうが、安定している姿を見て、それが家族としては満足なのです。

・家族、自分ではできないことをありがとうございます。母が入院していますが、母も周りの患者さんにも優しく丁寧に接して下さっていると感謝しています。患者さんの人数も多いので職員の皆様のためにも大変だろうと思っています。

・スタッフの皆様そろっていつも明るく、優しく、丁寧にありがとうございます。おかげさまで日々安心して暮らしていけます。そして私ども家族にもご親切に接して下さりましてありがとうございます。

・笑顔で挨拶してくれます。