

平成29年度 患者満足度調査調査結果(入院)

当院では、通院中又は入院中の患者さんを対象に、当院のご意見をお聞きする目的で患者満足度調査を実施いたしました。ご協力いただきました患者さん及びご家族の皆さんに、お礼申し上げます。

集計結果が出ましたので、下記の通り公表させていただきます。

平成30年3月1日

患者サービス向上委員会

1. 調査の概要

【調査の目的】

当院を受診された方の当院に対する評価、満足度を把握し、今後の患者サービス向上に役立てることを目的に実施

【調査対象】

当院病棟に入院中の方

【調査内容】

アンケート参照

【調査方法】

- ①入院患者に対し、担当看護師がアンケートの説明、配布を行った。
- ②ナースステーションカウンター付近にかぎ付き回収ボックスを設置した。

【サンプル数】

配布数： 86枚 回収数： 84枚 回収率： 97.6%

※代理の方が記載した場合も対象に含んでいる。

※未記入項目がある場合も対象に含んでいる。

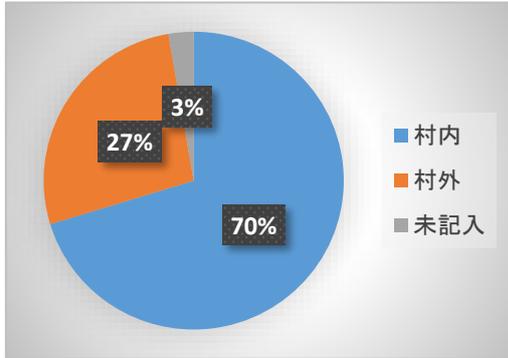
【調査日時】

平成29年11月6日(月)～平成29年12月6日(水)

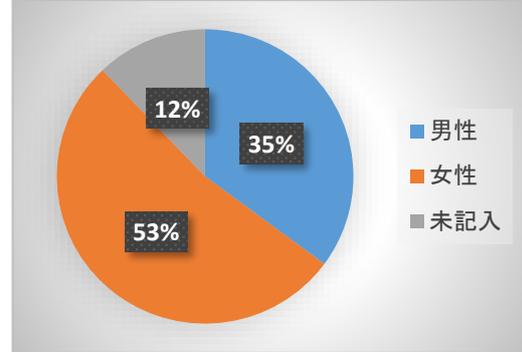
平成29年度 患者満足度調査結果(入院)

質問1 患者属性について

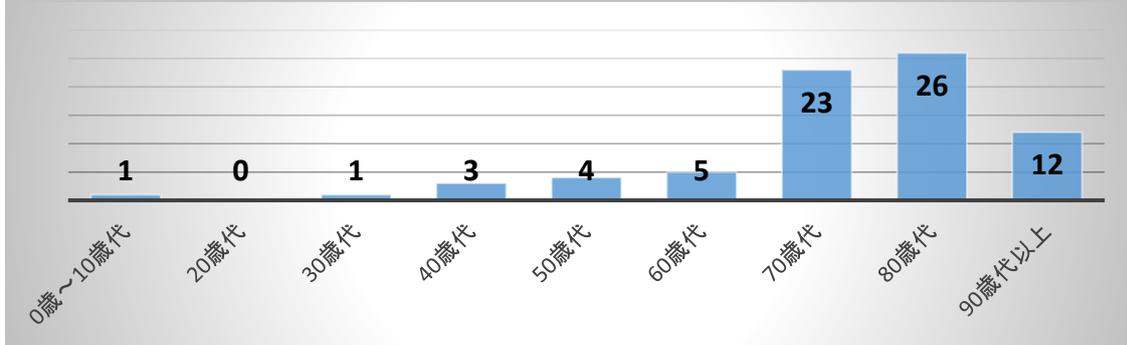
<住所> (%)



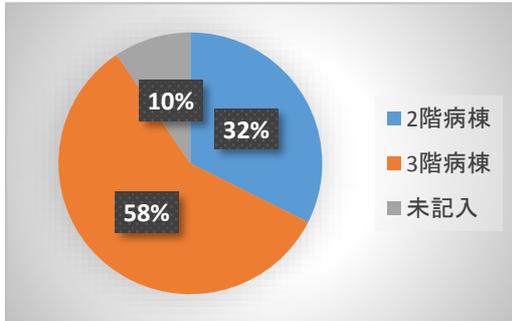
<性別> (%)



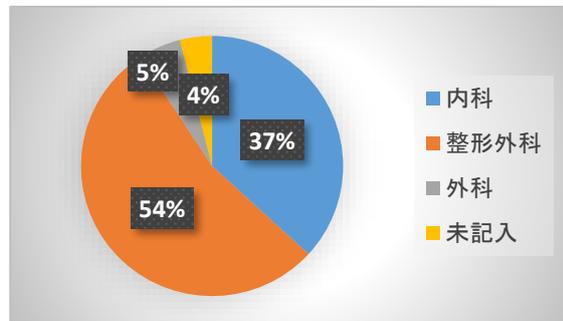
<年齢> (人)



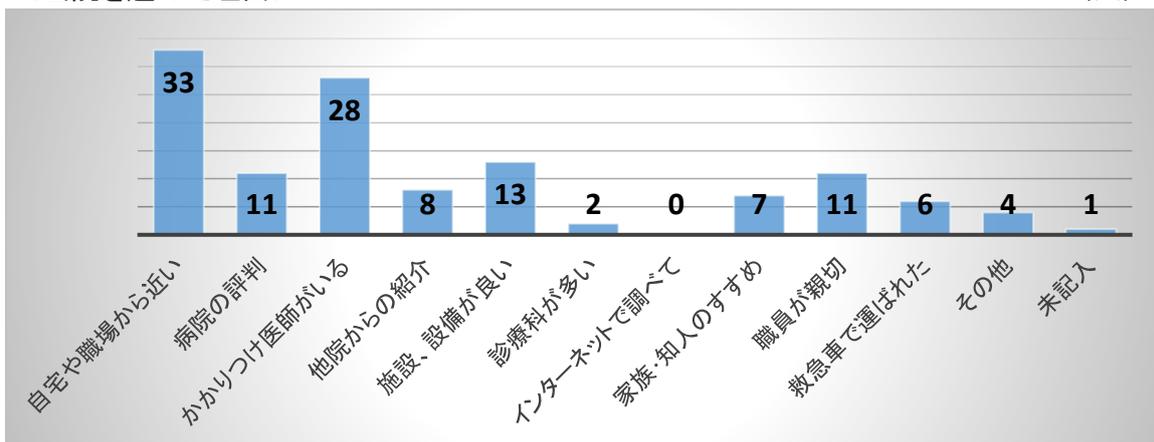
<病棟> (%)



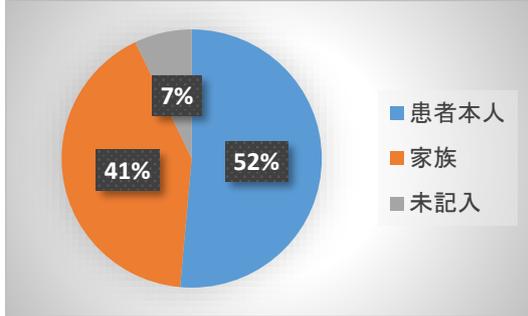
<診療科> (%)



<当院を選んだ理由> (人)



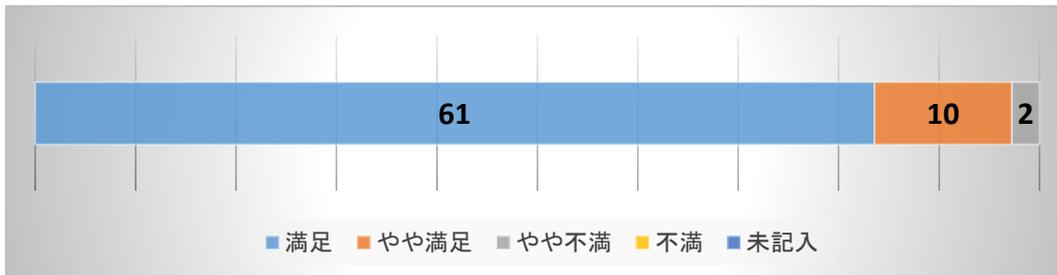
<記入者> (%)



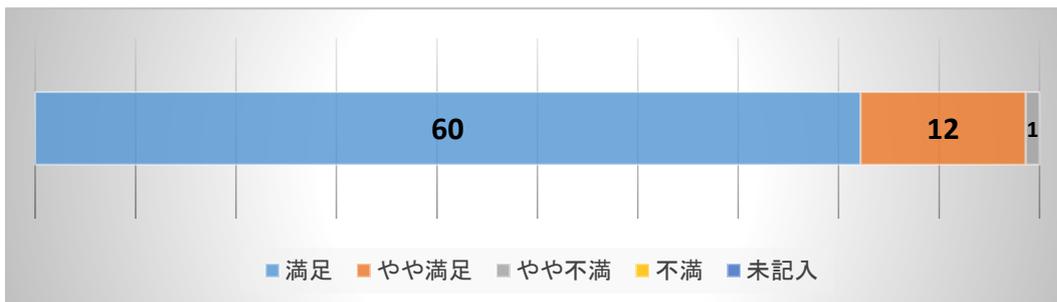
質問2 接遇について

①医師

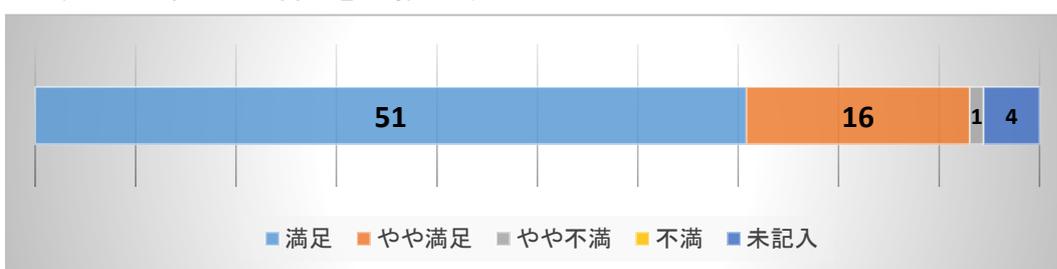
1) 説明(病状、治療について)は分かりやすいですか? (人)



2) 挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか? (人)

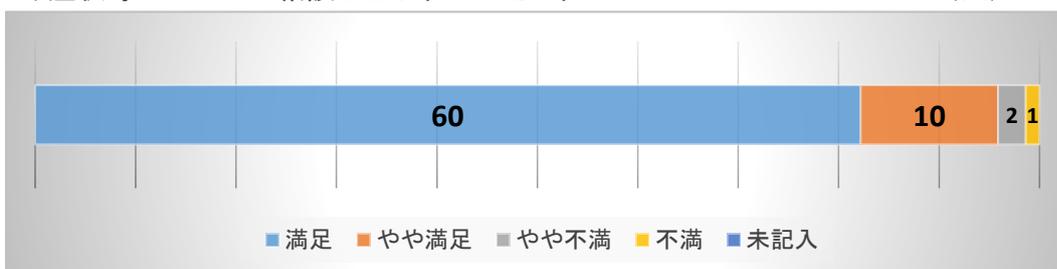


3) あなたの希望や気持ちを理解しようとしていましたか? (人)

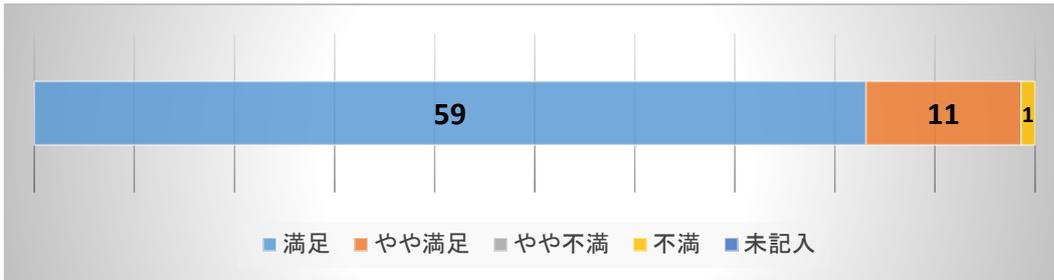


②看護師

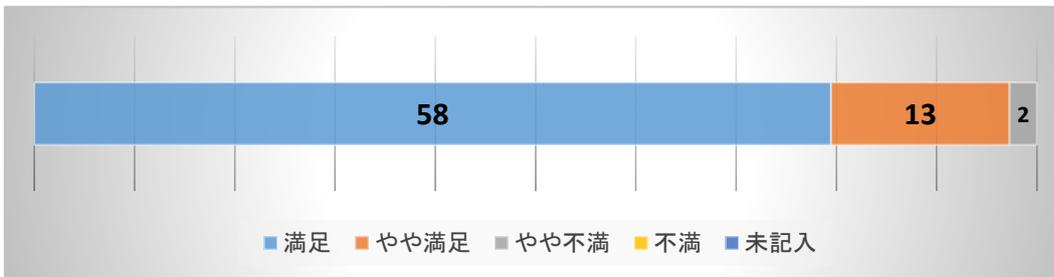
1) 症状等についての相談はしやすかったですか? (人)



2)挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？ (人)



3)あなたの希望や気持ちを理解しようとしたか？ (人)



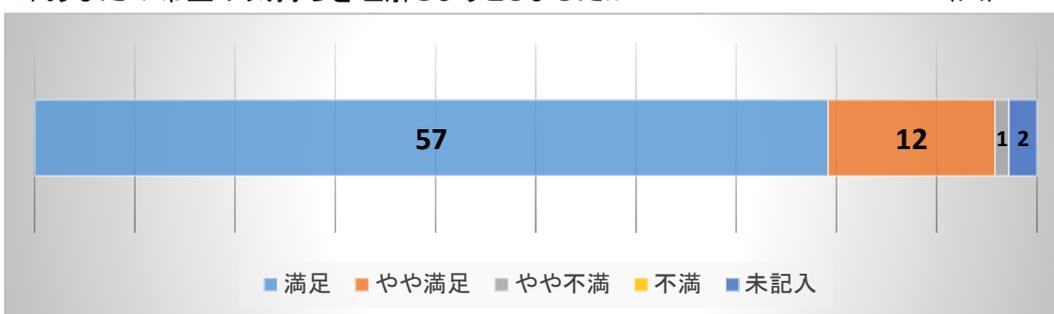
③医師、看護師以外
(看護助手・介護士・作業療法士・ソーシャルワーカー・薬剤師・検査技師・栄養士)
1)説明はわかりやすかったですか？ (人)



2)挨拶、言葉づかい、態度はやさしく丁寧でしたか？ (人)



3)あなたの希望や気持ちを理解しようとしたか？ (人)

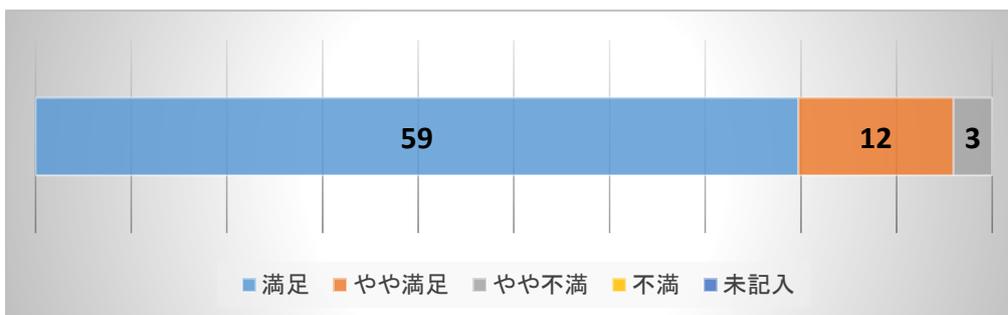


④具体的なご意見をお聞かせください。

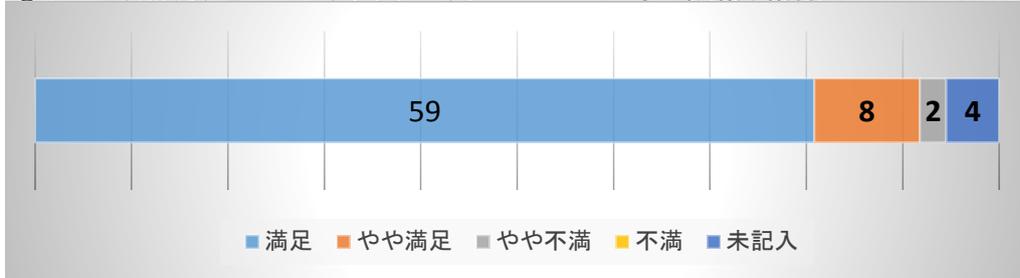
- ・今後どうしたら良いのか精神的に疲れていましたが、丁寧に話を聞いていただき、とても感謝しています。
- ・医療、手術、看護等が適切で、患者が健康回復できることが、最大の印と思います。
- ・全員が優しく親切です。この病院にして本当に良かったと思っております。
- ・満足しています。
- ・今までは素人の考えで処理していたが、専門的方面から説明を受けた。
- ・皆さんわかりやすく説明してくださいました。わからない事には、細かく対応していただきました。
- ・ナースステーション前に行くと、声をかけなくても「どうしました？」と言ってくれる。パソコンで作業をしても顔をあげてくれる。
- ・掃除の人たちもやさしく何かと声をかけてくれる。
- ・3階の看護師さんは、とても明るくとても話しかけやすかったです。何を聞いても的確に答えていただき、お願い事を丁寧にやっていただきました。ありがたかったです。
- ・丁寧に病状を説明してくださいました。
- ・よくわからない。
- ・看護師さんたちがとても優しく、何から何までよくやってくれるので助かります。
- ・食事前の排泄が済んでいない。数人の看護師の態度が冷たい。救急時3階ではよくしていただきました。
- ・声大きいのは元気を貰う点でよいですが、必要以上に声高の時はいやな時もあります。
- ・事務の方も早く、優しい。
- ・皆さん親切に良くしてくれているので感謝しています。
- ・少々のわがまを聞いてくださってありがとうございます。
- ・健康な時には気づかなかつたが、入院して初めて職員の方々のやさしさ、気遣い、言葉使いに感謝しております。
- ・平成27年からのかかりつけです。大変ありがたく思います。助けていただいてありがたく思います。心から感謝しています。
- ・対応がとても丁寧でいいです。
- ・先生もスタッフも最高です。ありがとうございました。
- ・退院後、足腰など不自由な人に当院をすすめてみます。
- ・一人ひとりには本当によく働いていますね。
- ・個室代が少し高い気がする。
- ・医師の説明について、引き継ぎができていないと思った。
- ・理解してくれる
- ・患者の立場になりとても親身に話しや身の回りの世話をしてくださり、とても感謝しております。気持ちよく入院生活を送っています。
- ・質問に対し「担当でないから分からない。聞いてきますか。」とはっきり答えてくださったのが気持ちよかつた。
- ・時間外、休日で困りきっている時、受付の方が親切に聞いてくださり、当番看護師さんのチェックを受け、当直医の適切な診察で生命を守ってくださいました。入院時の処置も優しく安心して入院中です。ありがとう皆さん！

質問3 設備、環境について

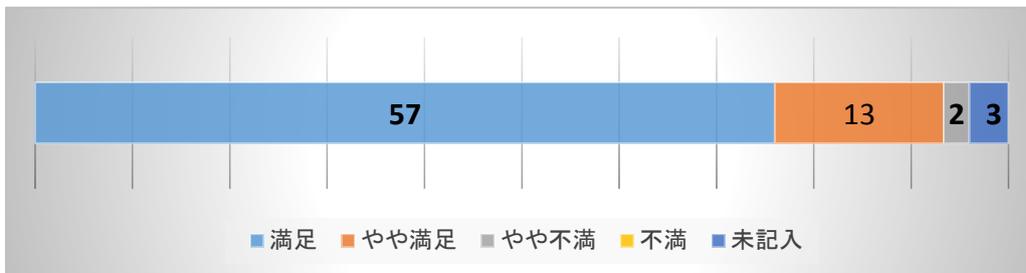
①病室やベッドの環境はいかがでしたか？(清潔さ、温度、音、匂い、照明、広さ等) (人)



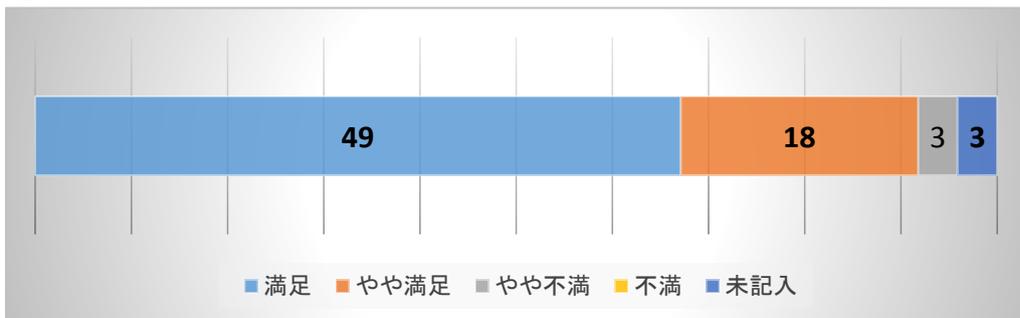
②テレビ、照明、セーフティボックス、ナースコール等の設備、備品はいかがでしたか？（人）



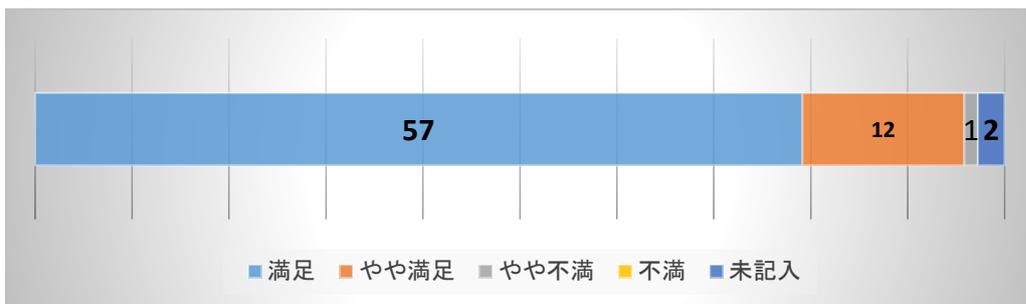
③トイレや洗面台、浴室はいかがでしたか？（清潔さ、使い勝手、近さ等）（人）



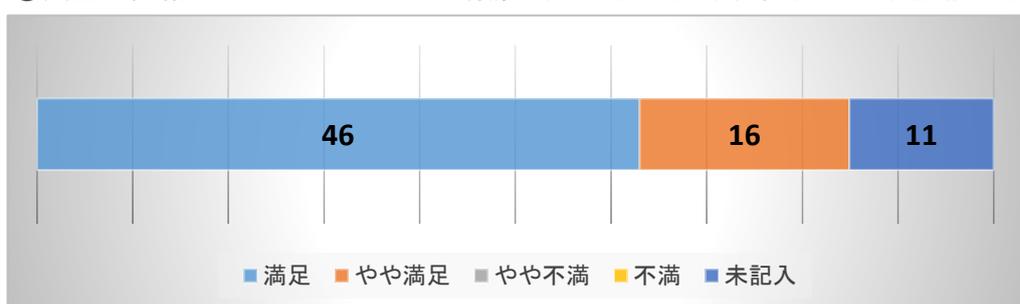
④家族などの面会時間は適切でしたか？（人）



⑤患者さんのプライバシーへの配慮はいかがでしたか？（人）



⑥食堂の設備はいかがでしたか？（清潔さ、広さ、明るさ、騒音、テレビ、自動販売機等）（人）

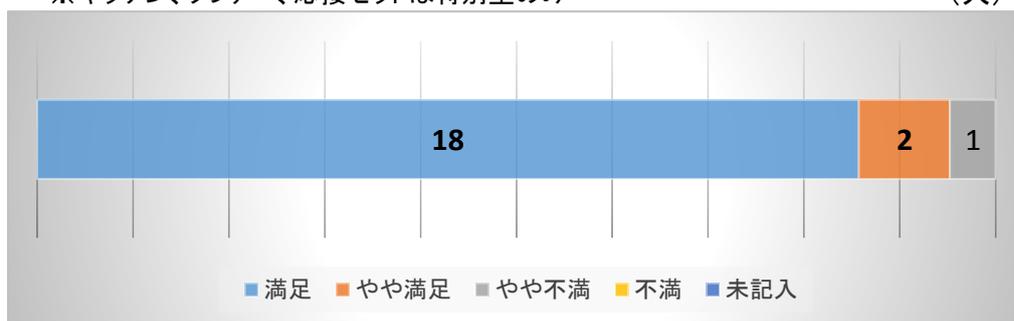


⑦部屋はどちらをご利用していましたか？（人）



⑧個室をご利用の方にお尋ねします。
設備（洗面台、トイレ、シャワー室など）はいかがでしたか？
※キッチン、ソファ、応接セットは特別室のみ

（人）



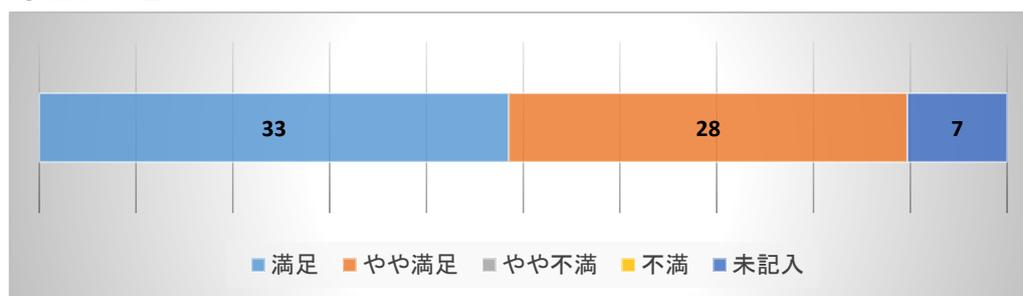
⑨具体的なご意見をお聞かせください。

- ・トイレが中にあるのでよかったです。
- ・2階は身体障害者が多いので車椅子で大きい便所を利用するとき待つことがあった
- ・環境設備は良いのですが、日ざしが強い時などカーテンを閉めてくれるとうれしいです。
- ・面会時間（2時）に来て、お風呂とかりハビリでないことがある。近くに住んでいればゆっくり来れるが他県から来ていたのでゆっくりできなかった。
- ・病院では、すべて看護師さんの方にまかせるしかないので特に意見はないです。
- ・清潔で満足しています
- ・今後とも、病院の発展と共に何かとお世話になります。よろしく願い致します。
- ・生活がとても楽で、過ごしやすい。
- ・窓の下の壁紙がやぶれていて目につく…。個室のトイレトペーパーの位置が使いづらいです。（部屋によって違いますか？）
- ・片方の足が床に付けられないのに適したイスがなく、松葉杖で洗面を使うには不便。
- ・トイレトペーパーが取りづらい。
- ・十分にプライバシーが守られゆったり。しかも、隣ベッドの方と過不足なく付き合えるカーテン設備が本当にありがたい設備。

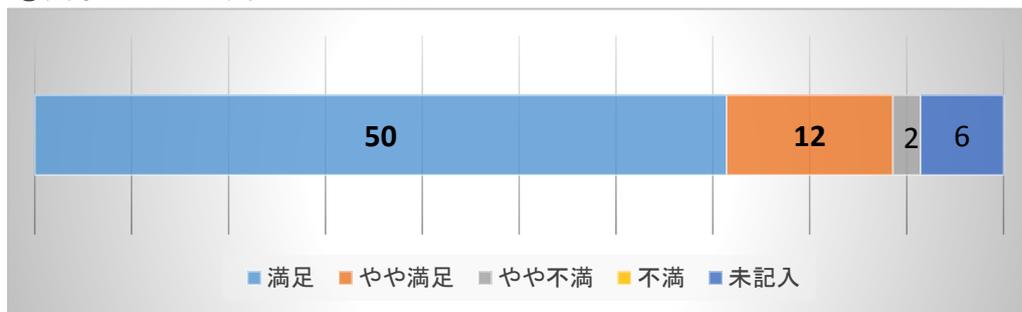
質問4 食事について

①温度は適切でしたか？

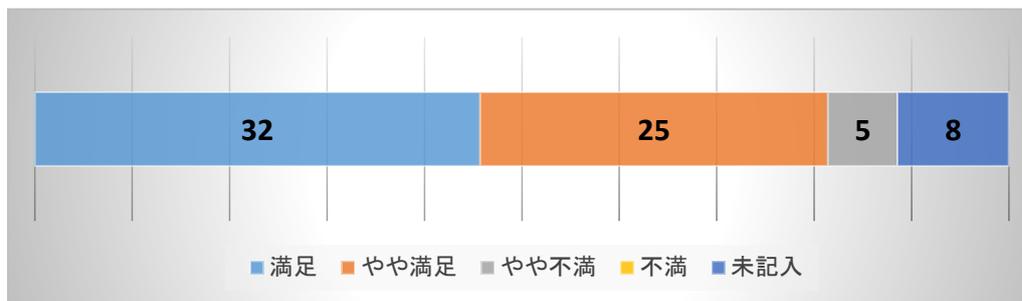
（人）



②食事はゆっくり食べられましたか？ (人)



③食事の内容はいかがでしたか？(味付け、メニュー、量など) (人)

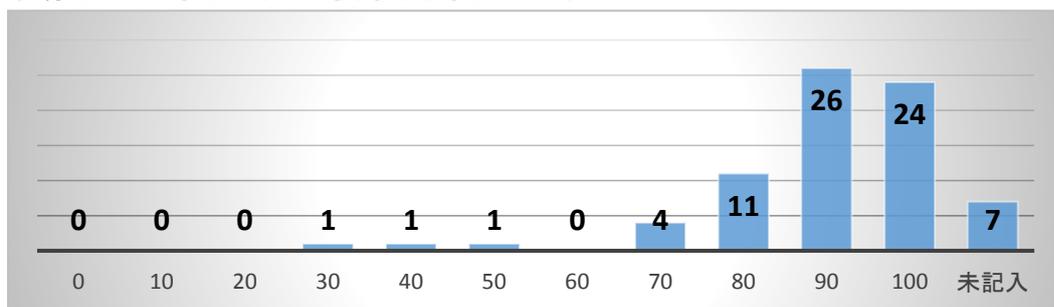


④具体的なご意見をお聞かせください。

- ・ご飯の量200gは多いです。
- ・ご飯が少しかたいと思います。
- ・栄養士さんが自分に食事が合うかどうか度々伺ってくれた。
- ・慣れない環境のため、色々なことに対して抵抗があったようです。
- ・減塩だったので、味付けが物足りなかったようです。しょうがないですね。
- ・食事は、色どりが良く、とても良い。お米の量は基準量だと思いますが、すごく多く感じる。
- ・お茶が少しぬるい。
- ・とろみ食なのでなんとも一。食べれる時は美味しいと話しておりました。付添の方も美味しいと話していました。
- ・やや甘い気がする。
- ・配茶、おしぼりが時間前にサイドテーブルに置いてあってもベッド上の者には意味がありません。食事と一緒に良いと思います。
- ・煮物とつけものが美味しかった。
- ・ご飯の量が多と感じたが、必要量と聞き、完食するよう努力しました。
- ・赤飯が少し多く食べきれず、塩分も強いときもありました。
- ・季節や外でのイベントの状況などを知ることが出来る配慮が嬉しかったです。
- ・味がちょっと薄いと思いました。
- ・毎食とても美味しいです。
- ・温かい物、冷たい物が別れていてとても美味しく頂きました。
- ・味がおとなしすぎる。
- ・理想としてはもう少し温かければ。(お茶、お味噌汁、温かいおかず)でも、お年寄りの方には現状が良いと思います。大勢の食事ですので大変ですね。でも、美味しくいただいております。
- ・本人の好き嫌いを除いては、薄味なので美味しくないと。
- ・もう少し温めたものが食べたい。
- ・未経験未利用分野がある段階ですが、十分満足できる施設とシステムそして何よりも、そして何よりも私たちと接してくださっている医者さん看護師さん日常を支えてくださるスタッフの皆さん、鍛え抜かれた技術と優しさ親切を感じ、感謝いっぱいです。これからもよろしく。

質問5 当院の総合評価は何点ですか？

(人)



質問6 当院へのご意見がございましたら下記にご記入ください。

・前回の入院の時もそうでしたが、スタッフの皆様が親切で優しく明るい笑顔で接して下さり、とても感じが良かったです。本当にお世話になりました。

・このまま続けてください。

・皆さんとても親切に対応して下さり、きめ細かく見守っていただきまして感謝しております。

・通院の混雑が老人にとって少し厳しいです。事務所へ連絡すると、ベッドで待たせていただくのが助かっております。細かいお気遣い感謝しています。

・できるものなら、風呂が週2回なのを週3回くらいにさせていただければうれしいです。

・自分でトイレに行くことができない人への配慮、声かけが足りないスタッフがいる。中には本当に気持ちの良い方もいましたが、数人のスタッフの冷たさに家族は入院するだけで不安です。もっと心を持って接して下さい。

・東海病院に初めての入院でした。回復して感じることは、皆さん病院関係者の方々に感謝を申し上げます。

・皆様の支えで何事にも感謝しております。大変なお仕事で毎日ご苦労様です。

・職員皆様に感謝しております。

・職員全体の教育に感謝しております。

・本当にありがとうございました。

・東海病院には何度もお世話になっております。親切、ていねいに接していただき、いつも感謝しています。ありがとうございます。

・1日1日痛みがとれ、うれしく思っています。ありがとうございます。

・枕は持参しています。ビーズが大きいため私には苦手です。今年に入り4回入院して、今回は個室でしたが私には快適な入院でした。

・全てに満足です。

・医師の説明もていねいで、病棟の皆さんもやさしく対応してくれました。安心して診療を受ける事ができた。ありがとうございました。

・受付の方、先生、看護師さん、ソーシャルワーカーさん皆親切でありがたいです。患者さんの気持ちを大切に接して頂き、患者も気持ちよく入院できると思います。

・病室の窓ガラスがよごれている。

・他の病院より転入した人の話。食器もきれい、取り扱いもていねい。笑顔。

・院内がわかりづらい。駐車場がせまい。

・個室の設備の配置がいまいち不満。(足が悪くてあまり動けないのに照明等が手に届く範囲にない。)

・大変お世話になりました。

・患者の病状も多様化し、また時代の傾向に反映して病院経営者も勤務されるスタッフも患者を治す喜びの他に、悩みや苦しみも増している事と存じます。しかし、あなた方各位があつてこそ私も社会が安心できます。ご苦労様ですが、頑張りを続けてください。およばずながら患者側も協力いたします。(急にかけこんで救われた患者)

・1人ひとりの看護師さんがすばらしい人です。体を大事に、人に勇気を与えられる言葉をかけてください。