

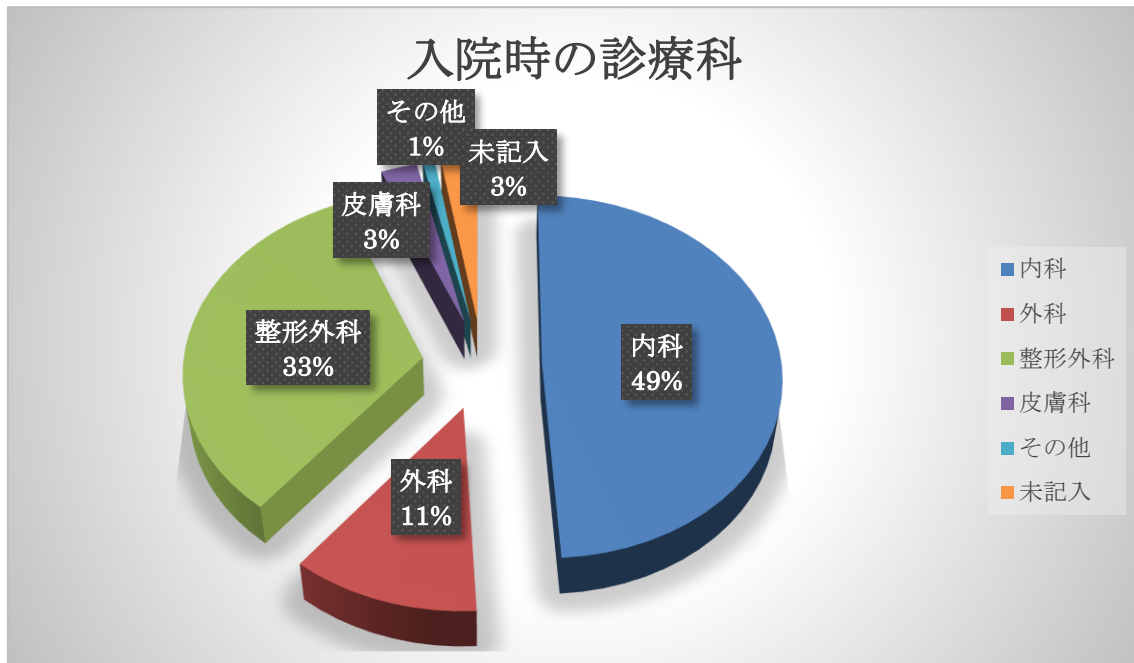
# 患者様満足度アンケート集計結果報告書

実施期間：H27年10月1日～11月30日

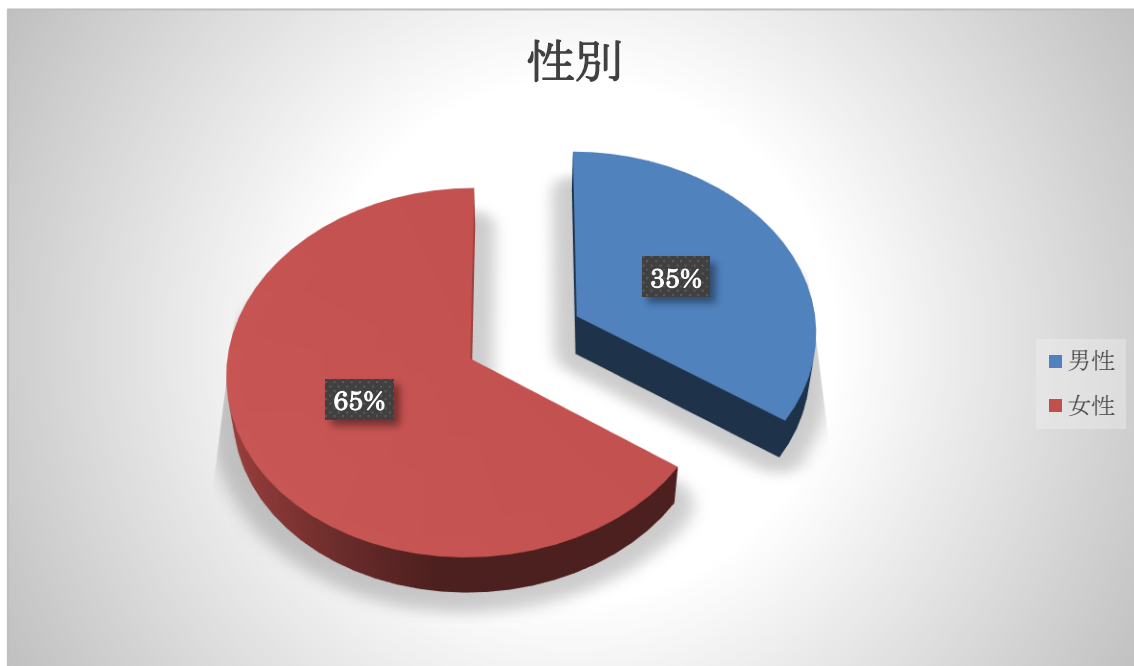
実施対象者：全病棟入院中の患者様、ご家族様

配布数：160枚 回収数：116枚 回収率：72.5%

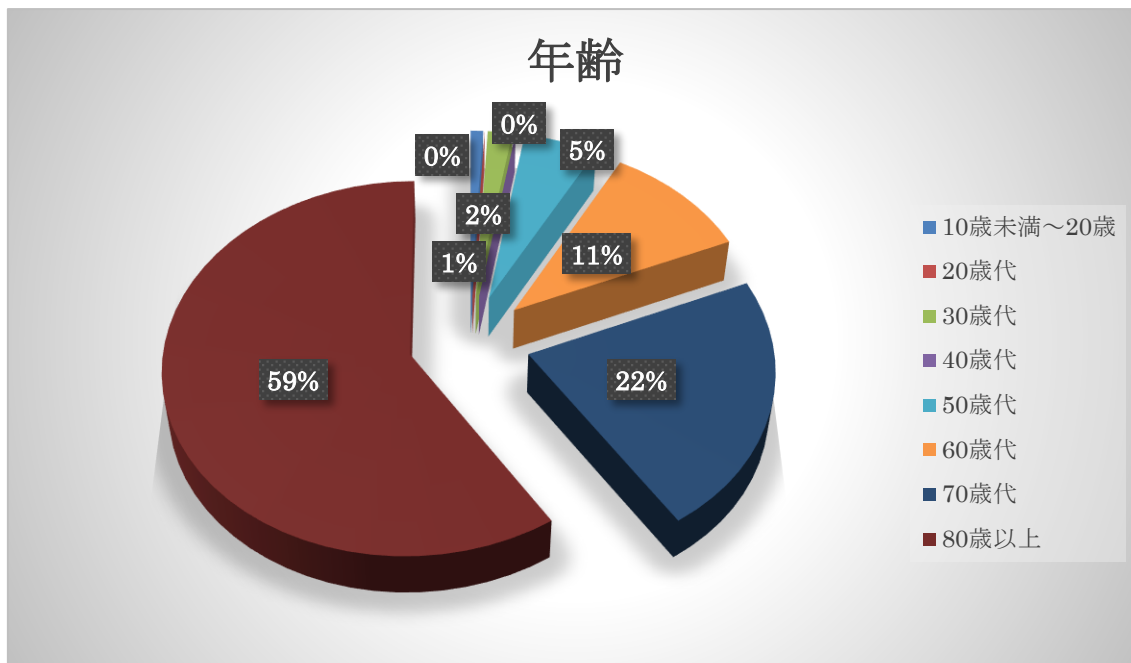
## 1、入院時の診療科



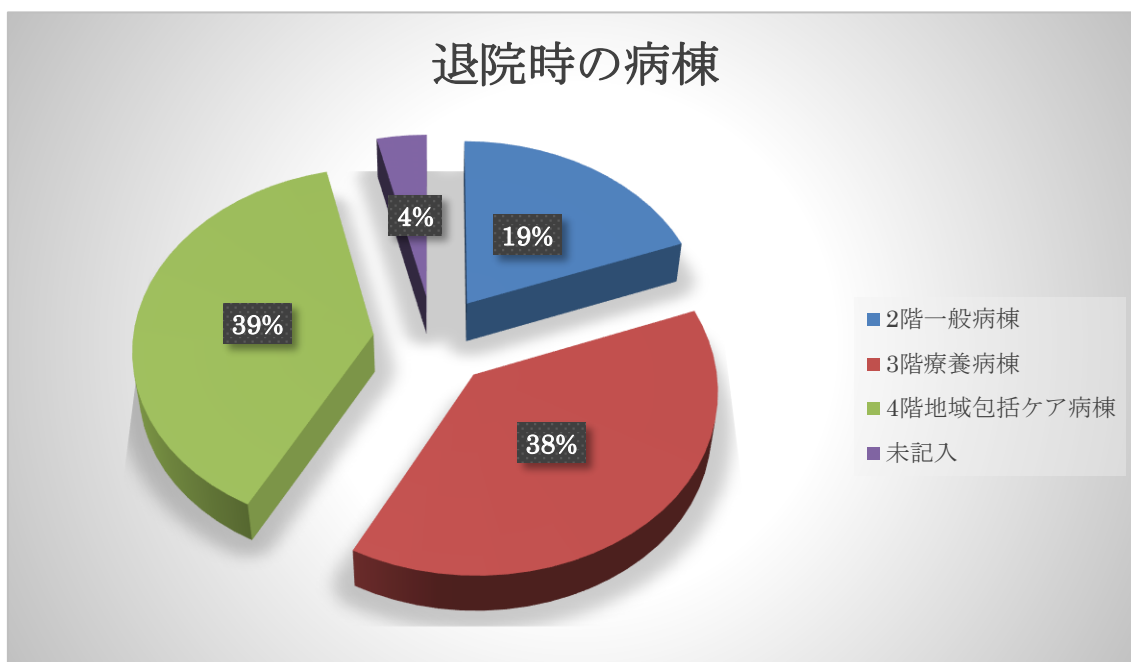
## 2、性別



### 3、年齢

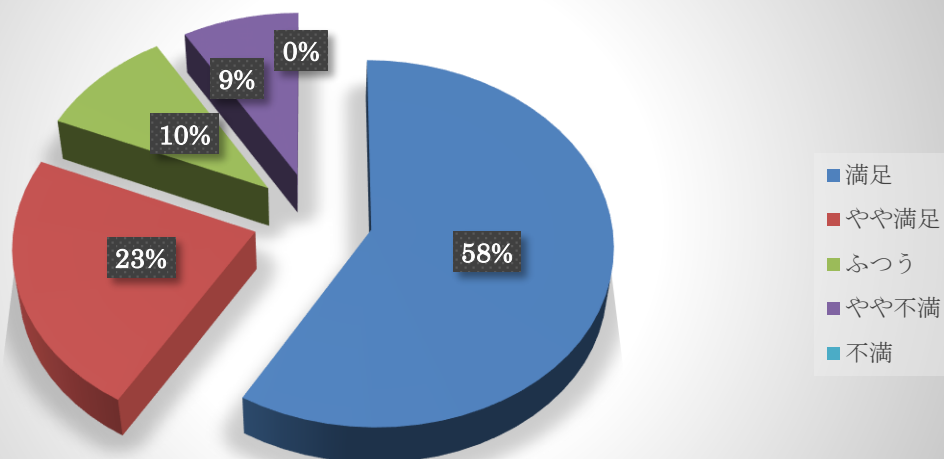


### 4、退院時の病棟



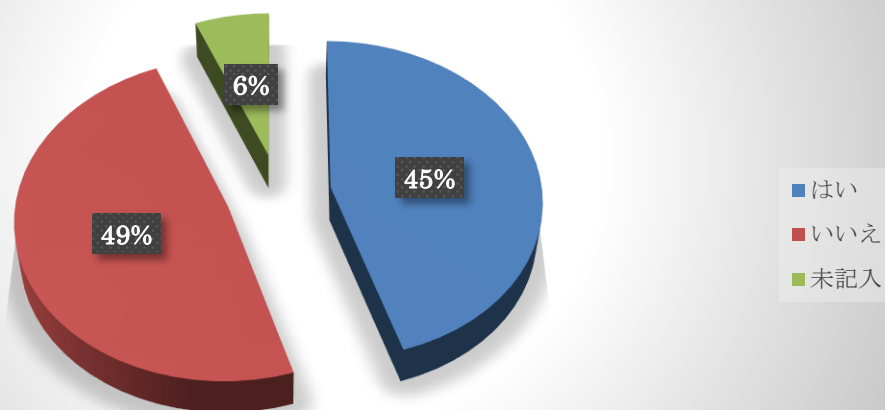
## 5、看護師・看護助手について

### 1、説明は良くわかりましたか



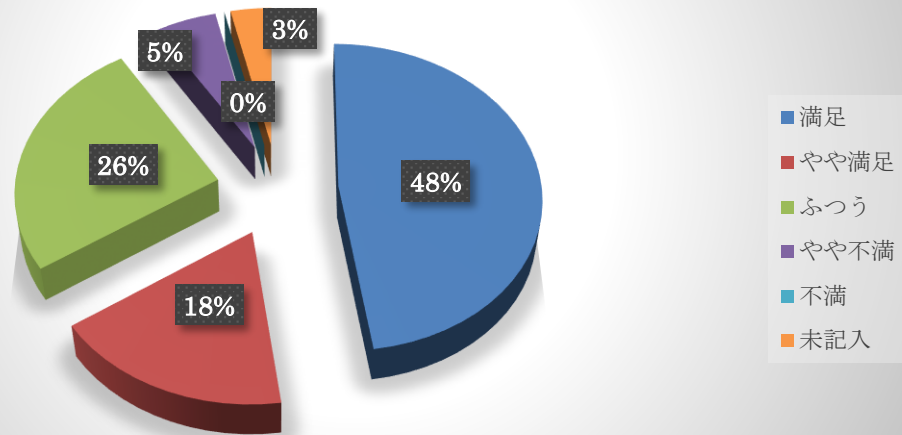
説明方法について再度検討を行います。説明方法が統一できるように、また個人差が出ないようにマニュアル化したり、職員間で評価しあえる環境を作っていきます。

### 2、受け持ち看護師の名前はご存知ですか



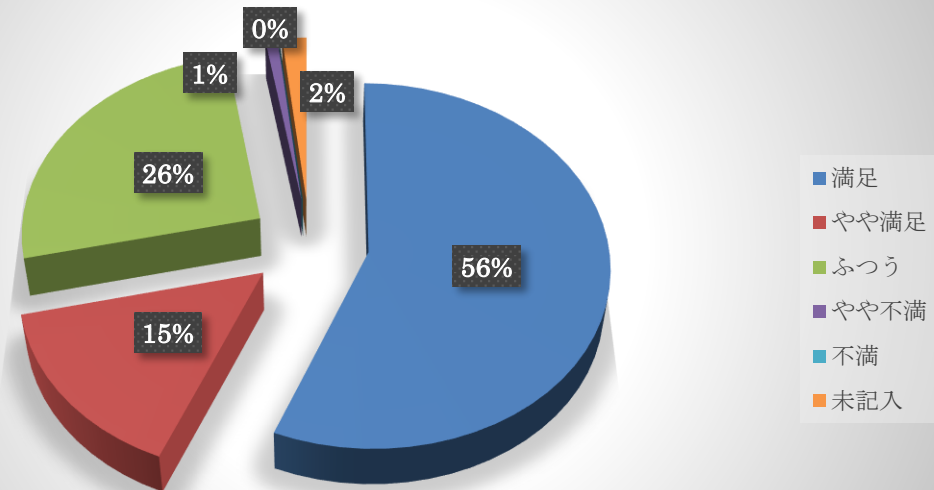
初回時に挨拶・自己紹介をし、関わる当日にも名乗ることを徹底しています。しかし、知らないとの回答が半数以上を占めています。3階・4階病棟では、退院まで長期にわたる入院生活を送るため関わり合いが多く、受け持ち看護師の理解が高いようです。他の病棟へ移動の際には、ベッドネームの受け持ち看護師名の変更や、自己紹介の徹底をしていきます。

### 3、困った時に相談できる雰囲気でしたか



「看護師が忙しそうで声をかけ辛かった」等の意見もありました。  
忙しさを表に出さないなど接遇への職員教育を徹底していきます。

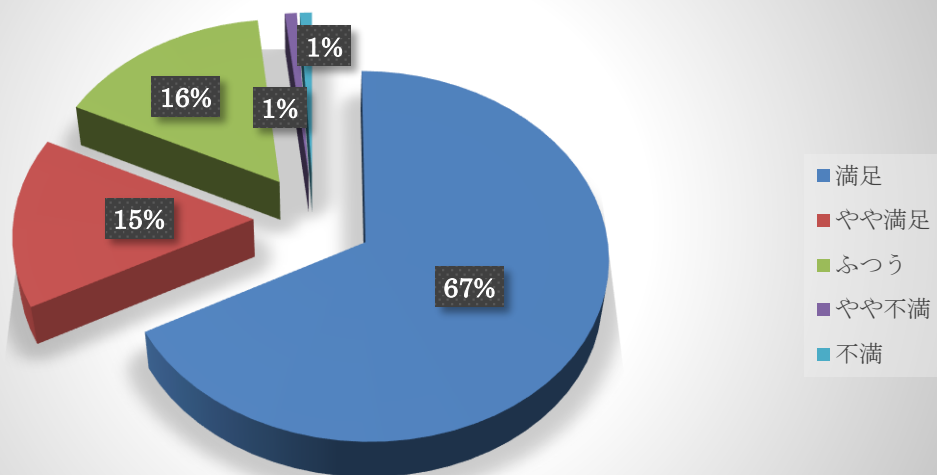
### 4、言葉遣いや態度はいかがでしたか



目上の人を敬い、常に接遇を心がけていきます。

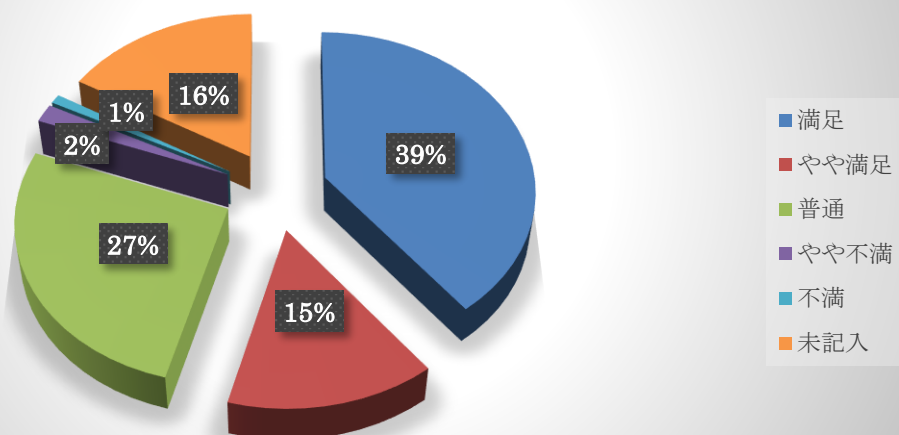
「親しみがある」と、「馴れ合い」は違うものであることを十分理解して、今後も業務を行っていきます。

## 5、服装や身だしなみはいかがでしたか



病院は清潔感がとても重要であるとともに、看護職・介護職の第一印象でその病院の評価にも関わってくることを理解して、更に身だしなみに注意していきます。

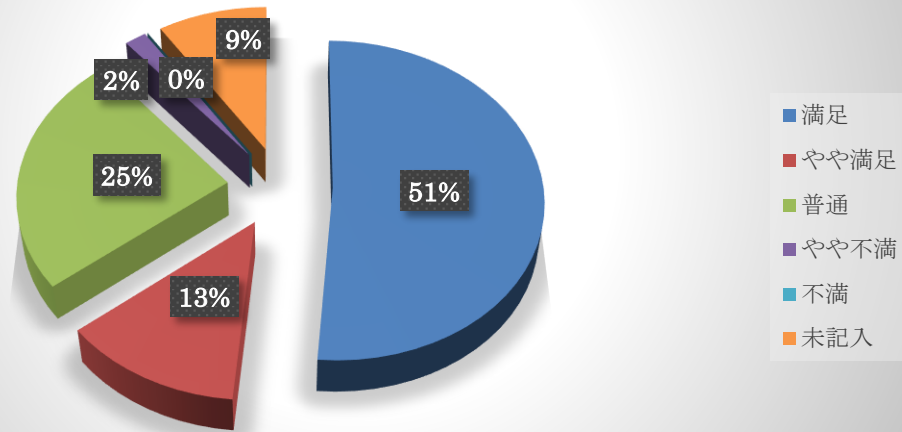
## 6、ナースコールを押してからスタッフが来るまでの時間



その時の状況によっては、ナースコールからお待たせしてしまうこともあり、不満とのご意見もありました。

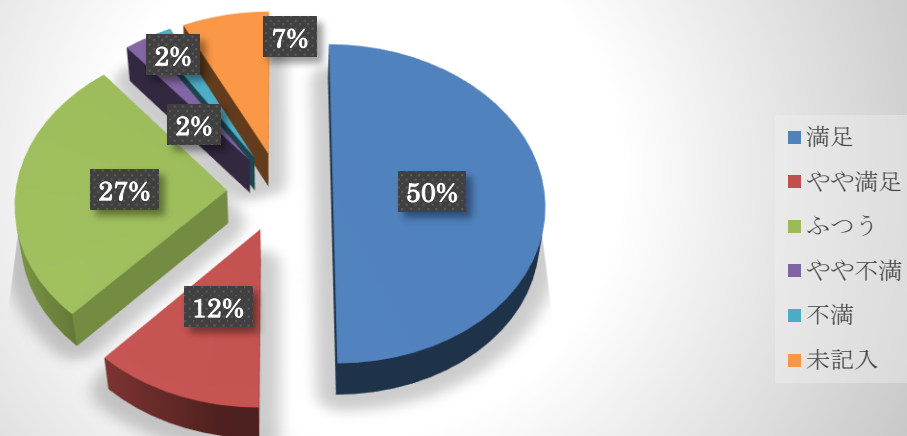
お待たせしない体制作りに取り組んでいきます。

## 7、依頼されたことを確実に行ないましたか



「依頼したが忘れられてしまったことがある」とのご意見がありました。依頼があればメモを取り、忘れや抜けがないようにします。患者様からの信用を失わないよう、確実に実行していきます。

## 8、患者様のプライバシーや配慮についてはいかがでしたか

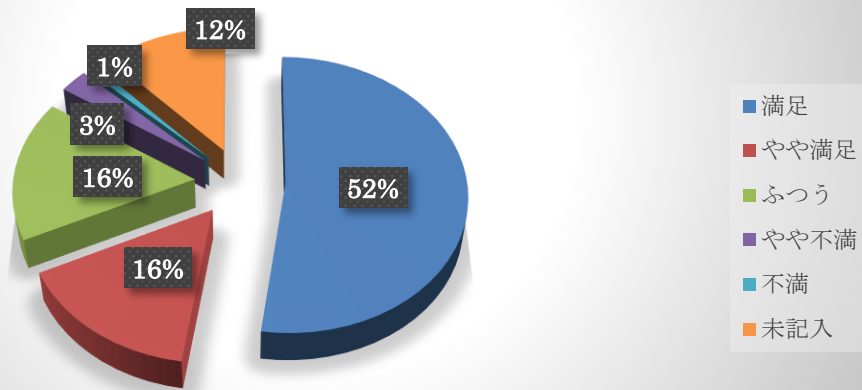


大部屋でプライバシーに関わる話をされて嫌だった。また、カーテンを開けっぱなしにされたのご意見がありました。

部屋やベッド周囲は患者様のプライベート空間です。そこに無断で入ったり、プライバシーの配慮に欠けると患者様には苦痛です。接遇を中心に職員教育を行っていきます。

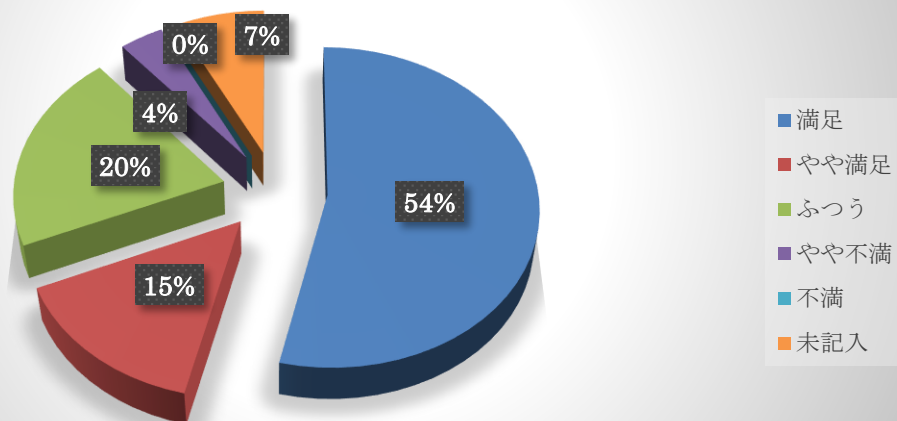
## 6、医師について

### 1、病気の状態や治療方法、退院後の生活について解りやすく説明されましたか



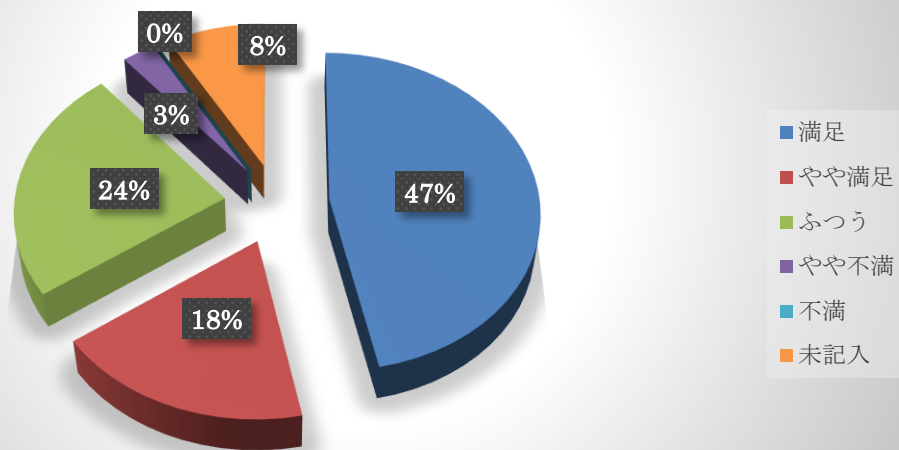
患者様に寄り添い、わかりやすい言葉でお伝えするよう心がけていきます。

### 2、病状や治療に対して質問しやすい雰囲気でしたか

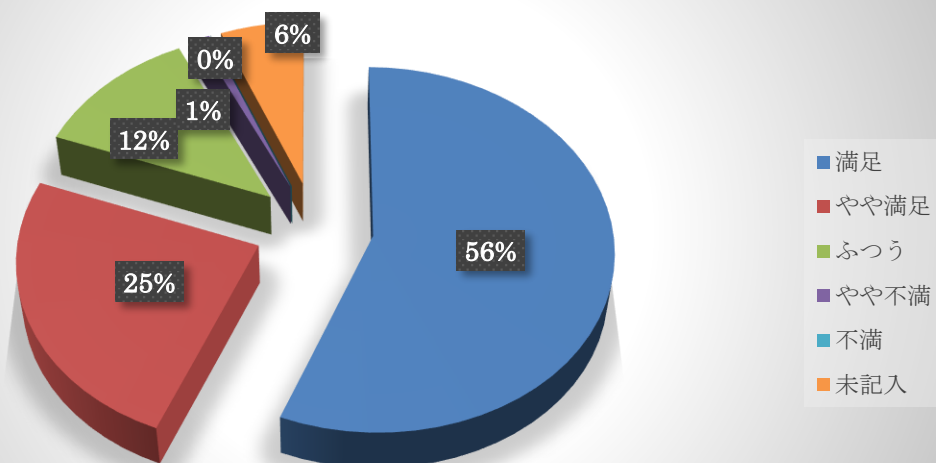


忙しいという態度をとらない。患者様と同じ目線に立ち、最後までお話を伺うなど、対応に注意していきます。

### 3、病状や治療に関する訴えや相談等への対応はいかがでしたか



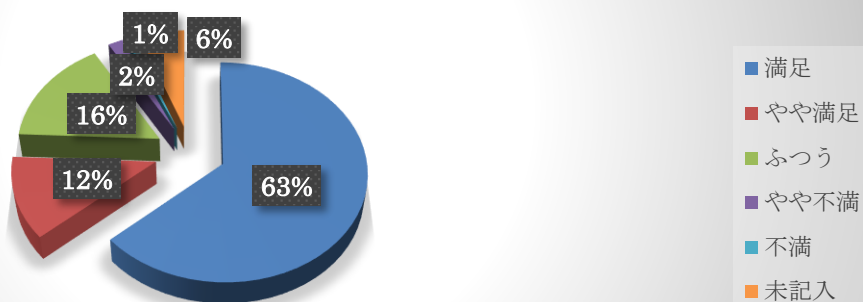
### 4、言葉遣いや態度はいかがでしたか



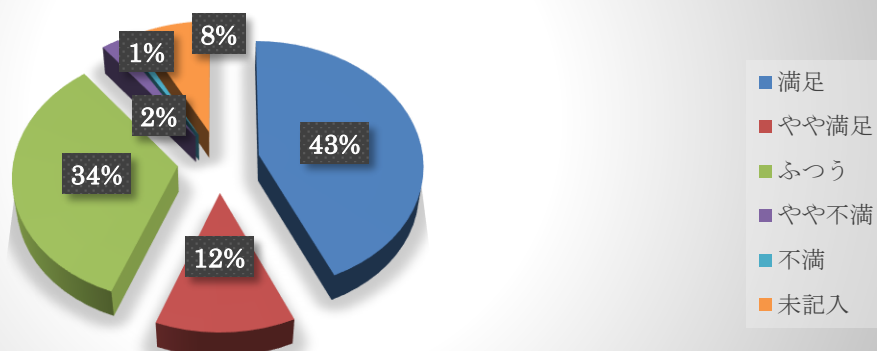


## 7、その他

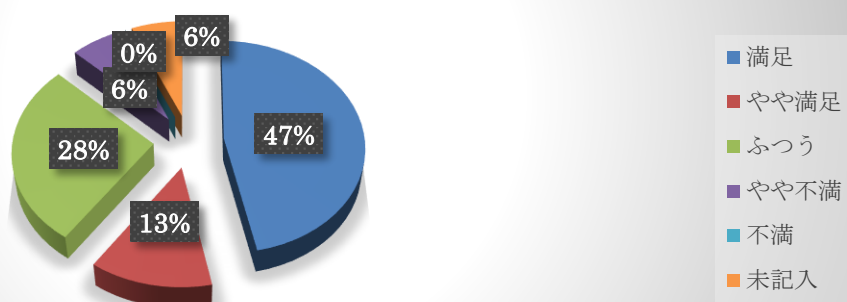
### 1、病棟や病室内の清掃は行き届いていますか



### 2、院内の案内表示・掲示物などは見やすく分かりやすいものでしたか



### 3、病棟や病室内の温度調整はいかがでしたか



毎日部屋の清掃を行い、環境設定のために環境整備を行っていますが、不満とのご指摘もあります。大部屋の場合は個別の対応がなかなか難しい場合もありますが、ご要望にお応えして、きめ細かな配慮ができるように努力していきます。

## 8、その他 頂いたご意見等

- ・安心して入院させていただいています
- ・部屋が暗い
- ・看護師が親切で良い
- ・いつもお世話になっています。何かと整理整頓して下さいまして有難うございます。
- ・病室が窓側の患者ですが本人はお願いすることも訴えることもできない状態です。  
訪れた際に西日が当たりがち、時々カーテンのご配慮をお願い申し上げます。誠に恐れ入りますが、首・喉のリハビリをやってくくださる方がとても親切で、涙が出るほど嬉しく有難く思います。
- ・夏の間は気になりませんが、寒くなってきて着せてもらっているパジャマが掛けてあるだけで、背中が出ていて寒そうで可哀想だなと思います。
- ・大変お世話になりました。何も言うことはありません。先生はじめ看護師さんのご健康をお祈り申し上げます。有難うございました。
- ・若い看護師の言葉はわかりにくい。
- ・患者のプライバシーはカーテン 1 枚でするので開くときは外から声をかけて聞くようにしてほしい。帰るときは中途半端な閉め方ではなく、しっかり閉めてほしい。
- ・部屋が暑いときがあり、調整をしっかりしてほしい。
- ・初めての入院経験でしたが不安なく治療を受けられありがとうございました。タオル類・入浴備品を貴院で用意していただき、入院準備が楽で最小限のもので入院でき有難かったです。
- ・色々な面で親切にお世話していただき、本当に有難うございました。
- ・空気の入替えで寒かった。
- ・毎日楽しく過ごさせていただきました。おかげで無事退院させていただきます。有難うございます。
- ・親切なお医者様、親切な看護師さんにとっても感謝しています。
- ・リハビリの先生がとても親切にしてくださって嬉しい。
- ・皆様のおかげで心身ともに元気になり感謝の気持ちでいっぱいです。本当に有難うございました。
- ・介護補助さんたちの私語が多い。部屋の清掃後、しばらく生乾きのにおいがキツイ。
- ・チームワーク（報・連・相）が取れた手厚い看護をしてくださっていることを実感し、感謝しております。

- ・看護師さんが多忙で相談しにくいです。
- ・尾下先生がナースで私の名前を見て病室まで足を運んで激励してくださりまして恐縮しております。  
亀山君テキパキしており好感の印象ですよ。
- 4階渡辺さん、キャリアもあるが甲斐甲斐しくやっていただき有難い存在でした。
- ・とても行き届いていて私は満足です。
- ・縄で縛られるのは大変苦痛です。
- ・夜にナースコールを押すと悪い気がして呼びづらかった。
- ・看護助手の1人にかなり不満。無視・陰ひなたあり、意地悪をする。このアンケートが配られた頃態度が変わってきた。  
廊下にいつも花が活けて有り、気持ちが穏やかになった。

最後に・・・

アンケートにご協力いただきまして、誠にありがとうございました。  
皆様からの貴重なご意見をもとに、患者様が安心して快適な入院生活を送っていただけるよう、今後も看護部一同精進していきたいと思っております。  
また、ご意見等ありましたら、お近くの病棟スタッフまでお声かけくださいますようお願いいたします。

病棟スタッフ一同