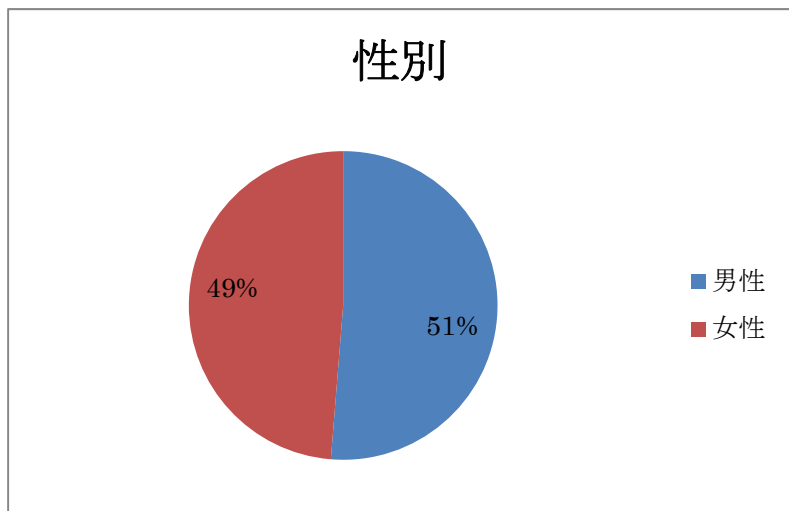
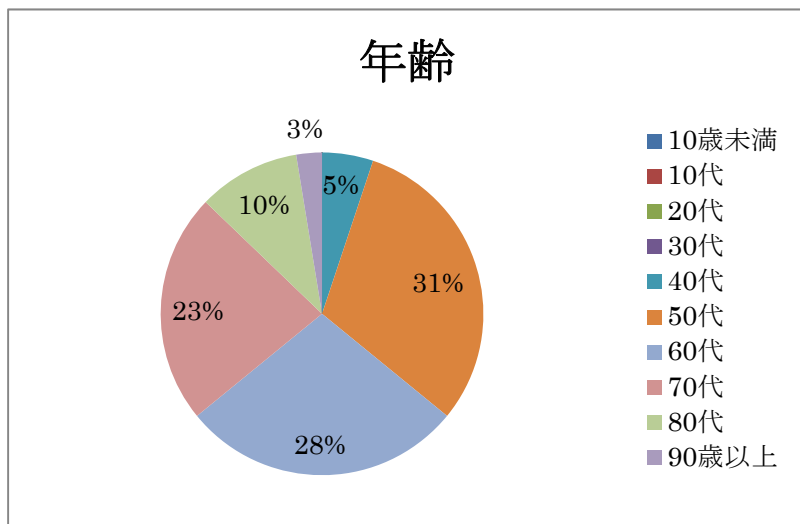


H26年11月 急性期病棟患者様満足度アンケート 集計結果

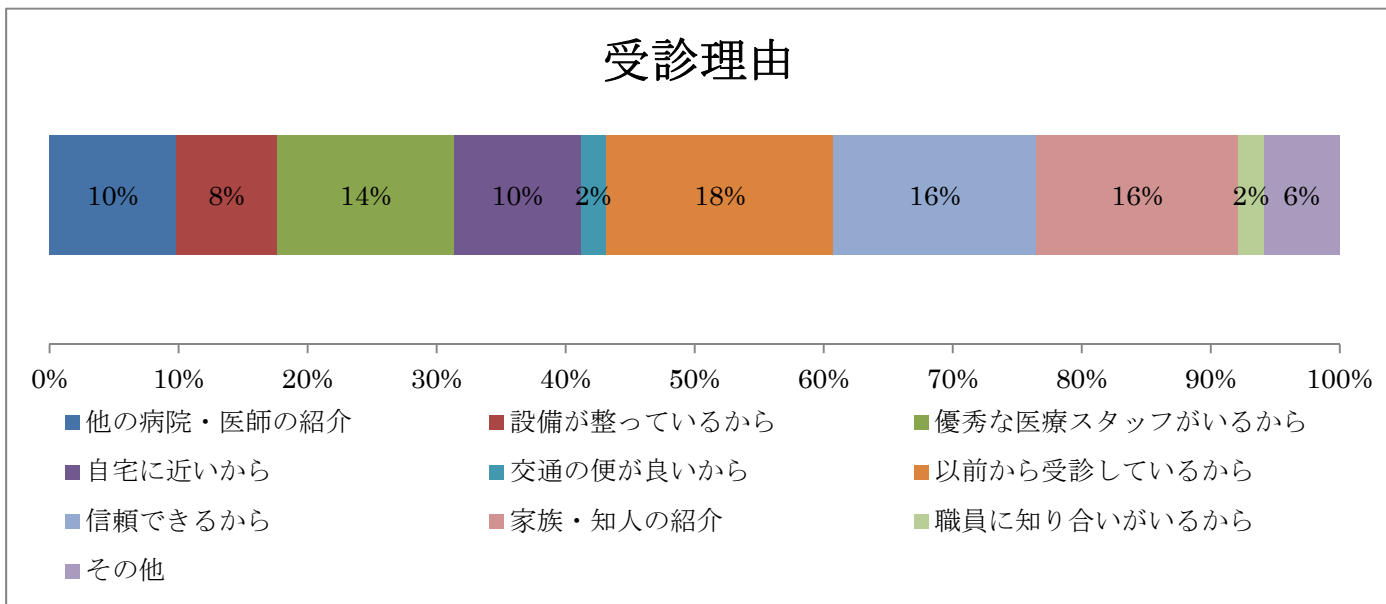


1. 性別
- ・女性=49% (H25=37%)
 - ・男性=51% (H25=55%)
- *前年度に続き男性患者が多い。



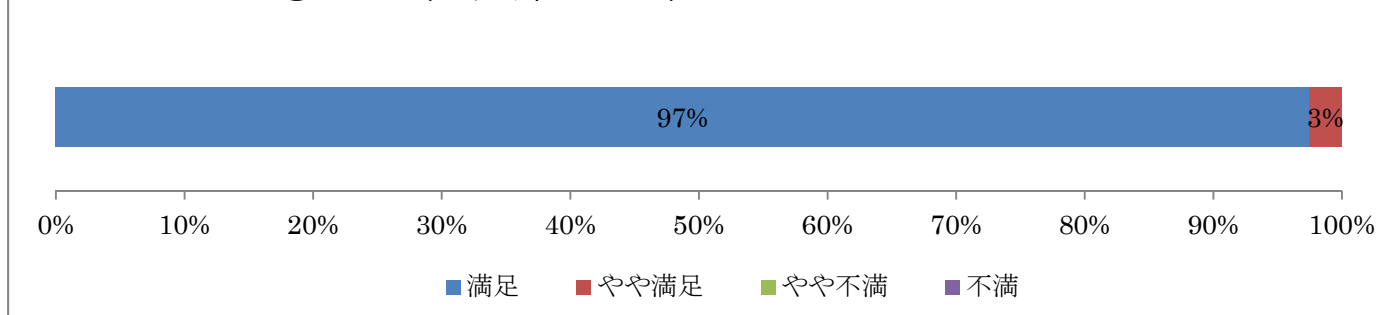
2. 年齢
- ①50代
 - ②60代
 - ③70代
- *前年は①70代②60代③50代であったが、年齢層の若年化がみられた。手術件数も増え、化学療法を受ける患者も増加傾向。

3. 当院を選んだ理由



4. 担当医の評価

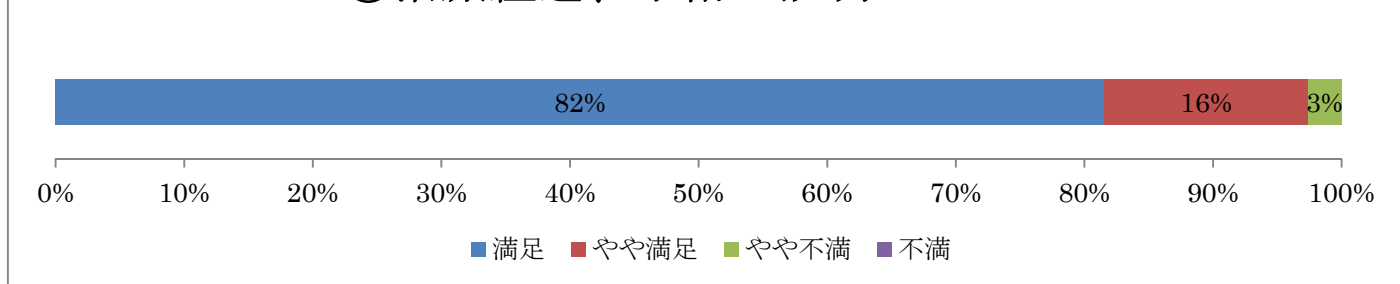
①態度、言葉使い、身だしなみについて



①態度、言葉使い、身だしなみについて

- ・満足 97%+やや満足 3%=100% (H25=98%)

②治療経過、手術の説明について

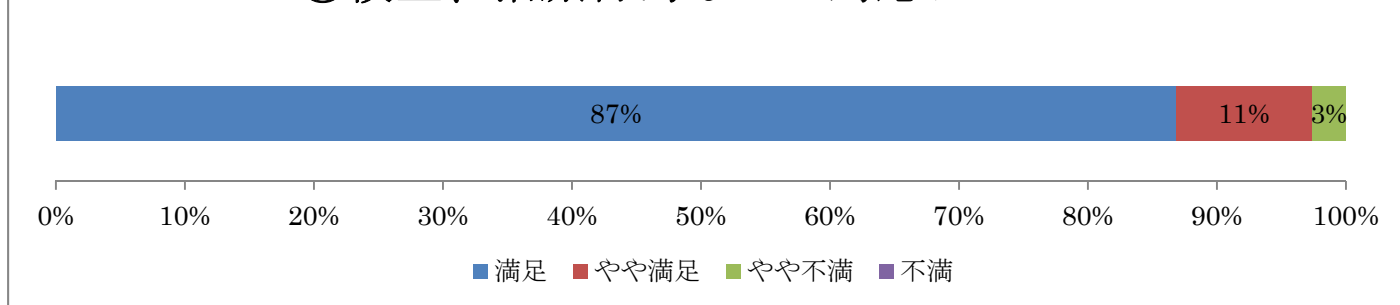


②治療経過、手術の説明について

- ・満足=98% (H25=98%)
- ・不満=3% (H25=0%)

*不満点：治療方針の説明、退院後のアフターの説明をもっと聞きたかった

③検査、治療行為などの対応について

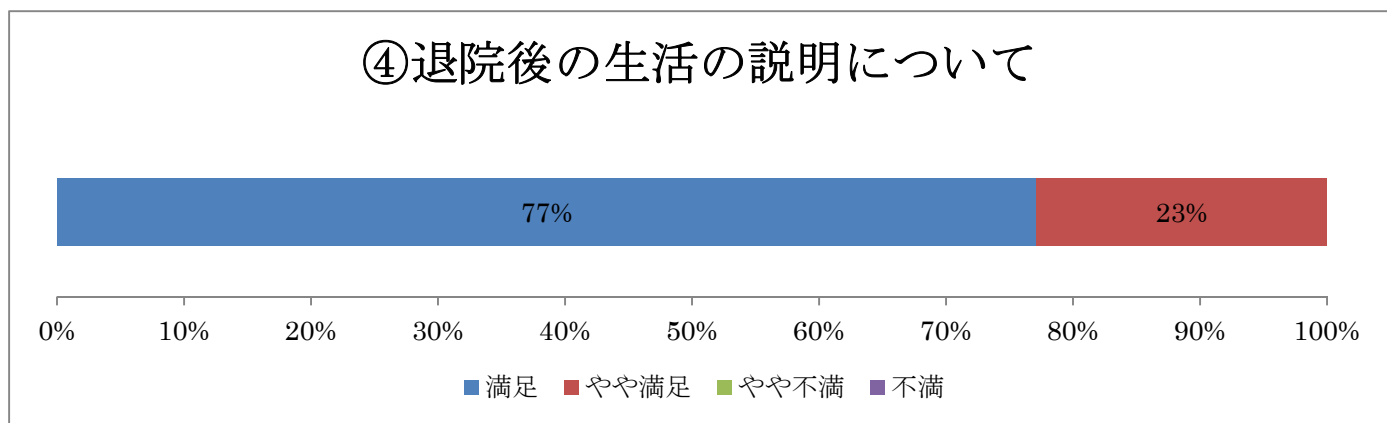


③検査、治療行為などの対応について

- ・満足=98% (H25=93%)
- ・不満=3% (H25=0%)

*不満点：検査することにより何を調べているのか、その検査で何がわかるのか説明してほしい

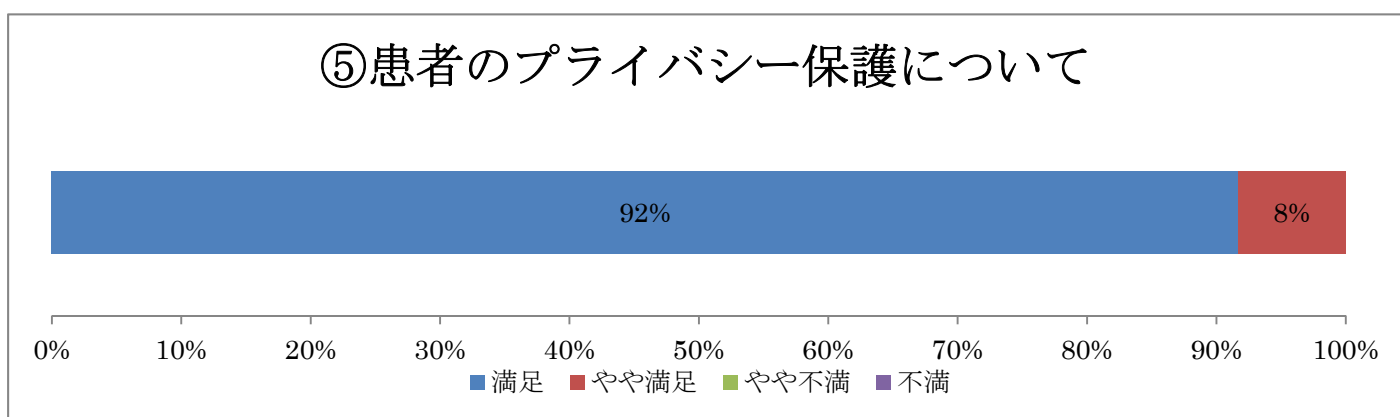
④退院後の生活の説明について



④退院後の生活の説明について

- ・満足=100% (H25=78%)
- ・不満=0% (H25=9%)

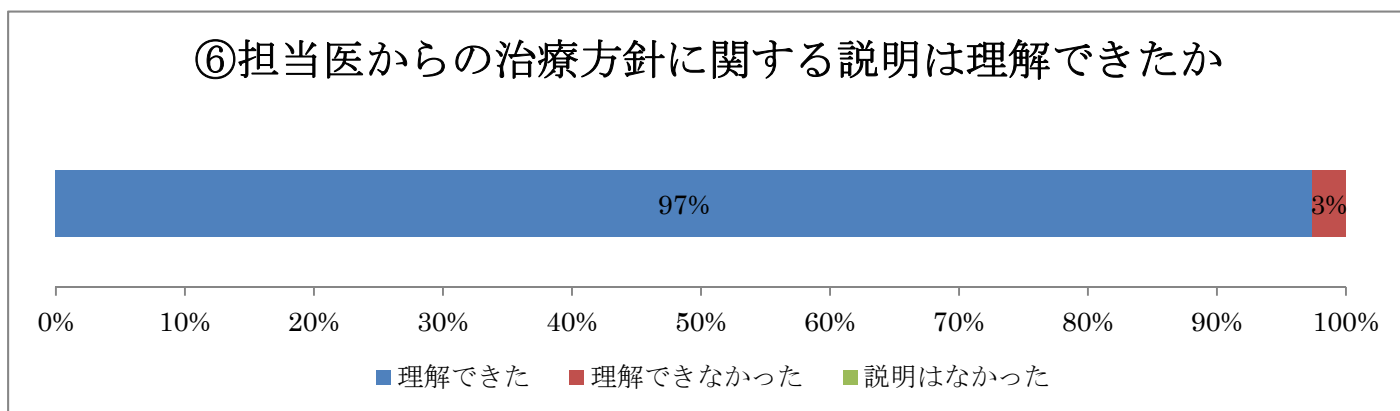
⑤患者のプライバシー保護について



⑤患者のプライバシー保護について

- ・満足=100% (H25=98%)
- ・不満=0% (H25=2%)

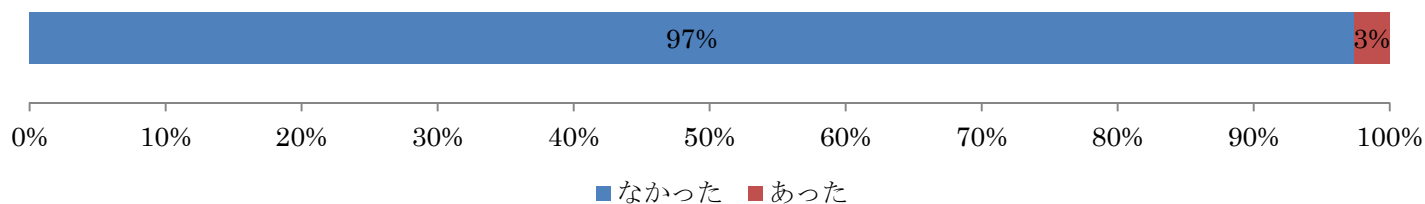
⑥担当医からの治療方針に関する説明は理解できたか



⑥担当医からの治療方針に関する説明は理解できたか

- ・理解できた=97% (H25=94%)
 - ・理解できなかった=3% (H25=0%)
- *理解できるところと、できないところがあった

⑦担当医師の診療行為に不安・不信感を抱くことがあったか

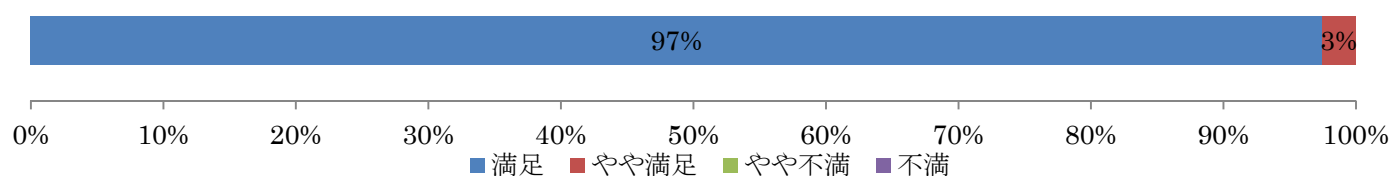


⑦担当医の診療行為に不安・不信感を抱くことがあったか

- ・ なかった=97% (H25=94%)
- ・ あった=3% (H25=0%)

看護師の評価

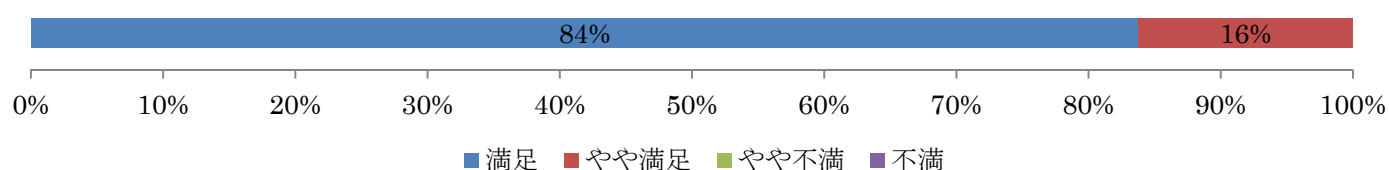
①態度、言葉遣い、身だしなみ



①態度や言葉使い・身だしなみ

- ・ 満足=100% (H25=86%)
- ・ 不満=0% (H25=2%)

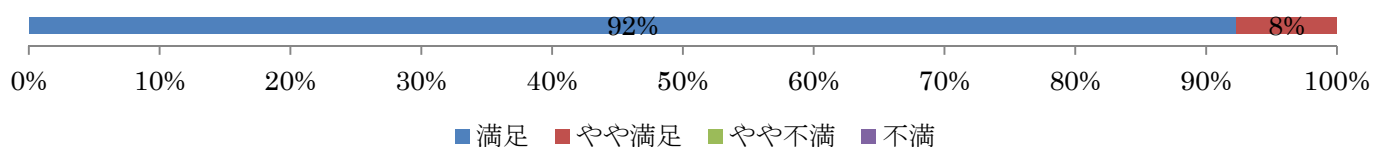
②検査や治療、症状の説明



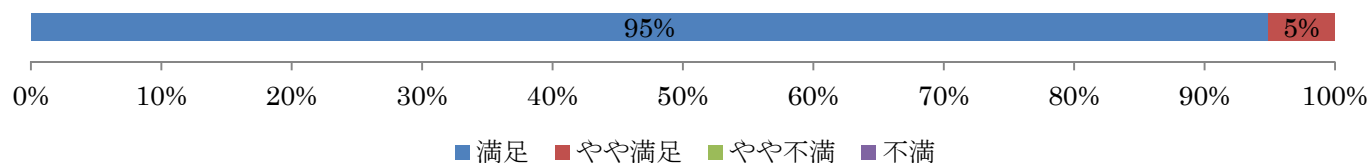
②検査や治療、症状の説明

- ・ 満足=100% (H25=86%)
- ・ 不満=0% (H25=2%)

③痛み、苦痛への対応



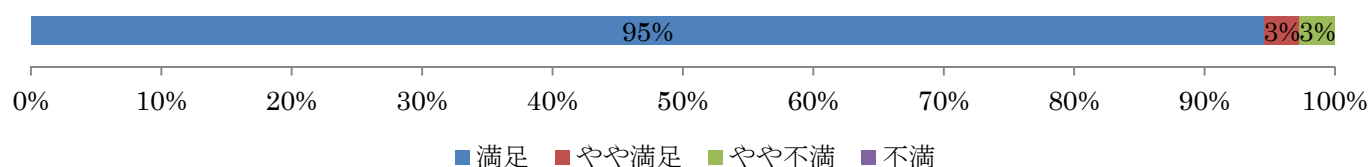
④ ナースコールの対応



④ ナースコールの対応

- ・満足=100% (H25=86%)
- ・不満=0% (H25=0%)

⑤ 患者のプライバシー保護について

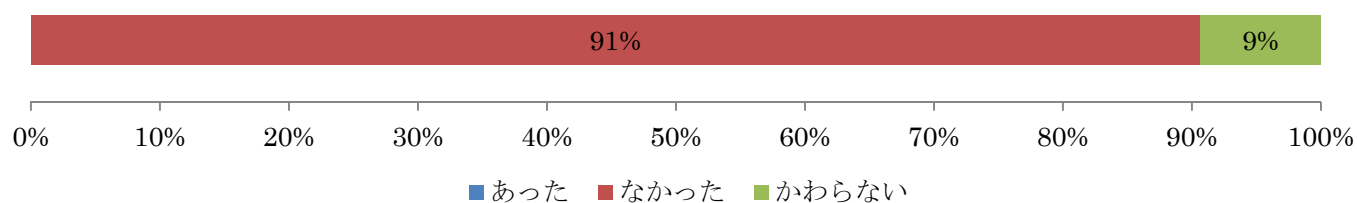


⑤ 患者のプライバシー保護について

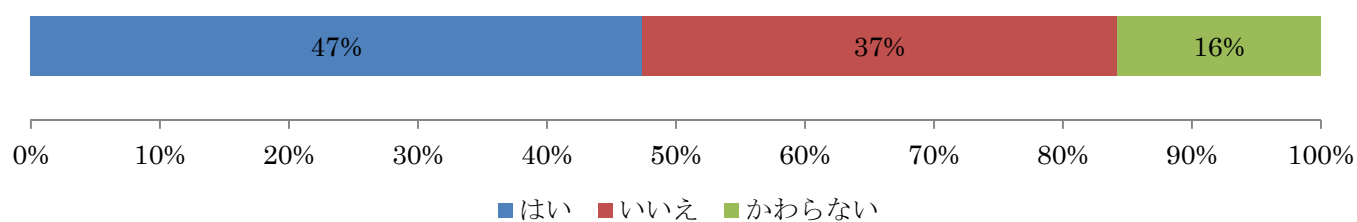
- ・満足=95%
- ・不満=3%

*治療の準備がない状態で患部を長時間露出させられることがあった。

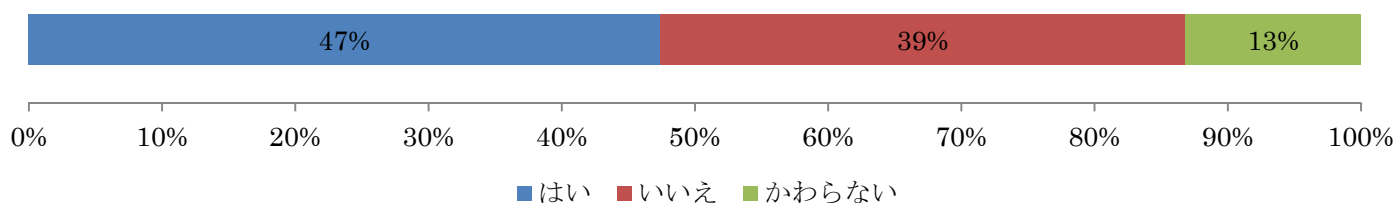
⑥ 電子カルテ導入後、看護師の対応に変化を感じたことはあったか



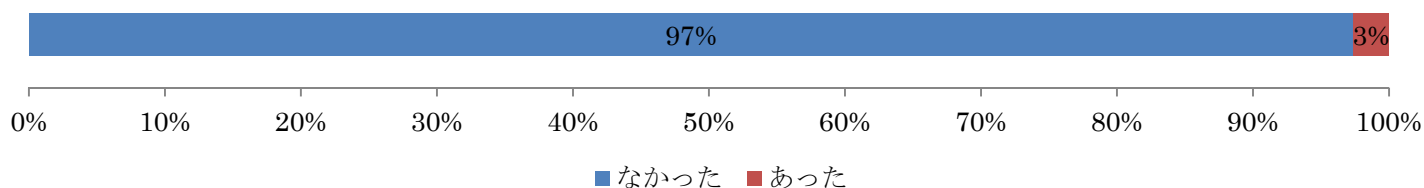
⑦ 電子カルテ入力中の看護師の態度に変化を感じることはあったか



⑧廊下、病室での電子カルテ操作中の看護師に対し、気になることがあったか



⑨看護師による清拭、洗髪、処置に対し、不安・不信感を抱いたことはあったか



⑨看護師による清拭、洗髪、処置に対し、不安・不信感を抱いたことはあったか

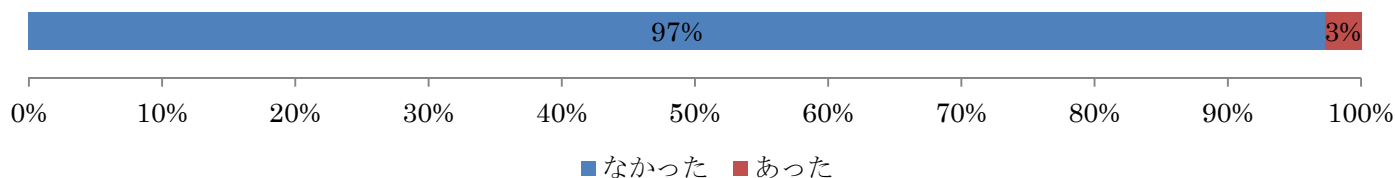
・なかった=97% (H25=86%)

・あった=3% (H25=11%)

*治療時のプライバシーについてももう少し徹底してほしかった。

注射、点滴施行時の技量差を感じた。

⑩看護助手の対応に不安・不信感を抱いたことはあったか



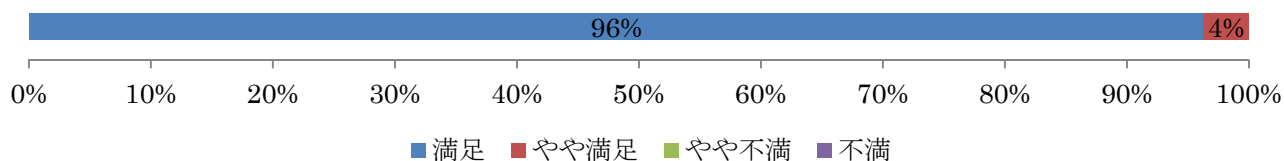
総評として・・・

看護師の評価は前回と比較して高くなっている。

ナースコールへの対応に関しては例年不満があったが、今回は満足度 100%で不満はみられず、スタッフの努力が伺える

薬剤師の評価

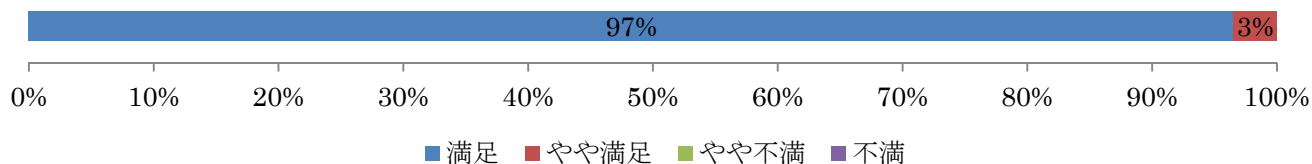
①態度、言葉遣い、身だしなみ



①態度、言葉遣い、身だしなみ

- ・満足=96% (H25=77%)
- ・不満=0% (H25=0%)

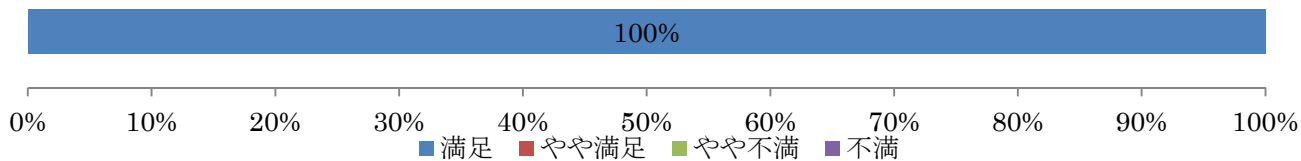
②薬に対する説明について



②薬に対する説明について

- ・満足=97% (H25=75%)
- ・不満=0% (H25=2%)

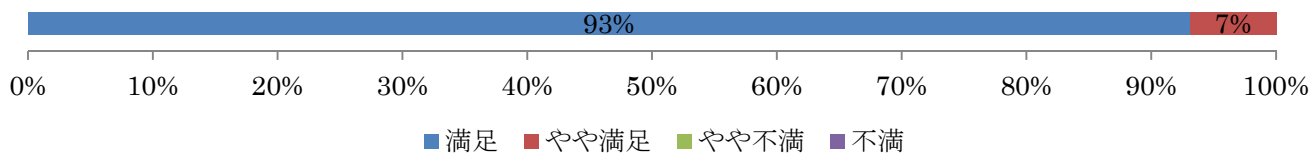
③薬剤師の対応について



③薬剤師の対応について

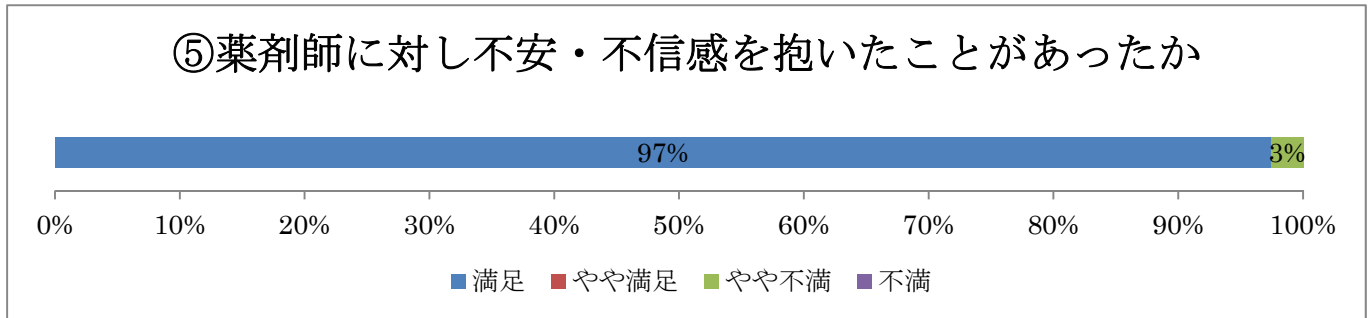
- ・満足=100% (H25=73%)
- ・不満=0% (H25=0%)

④患者のプライバシー保護について



④患者のプライバシー保護について

- ・満足=93% (H25=75%)
- ・不満=0% (H25=0%)



⑤薬剤師に対し不安・不信感を抱いたことがあったか

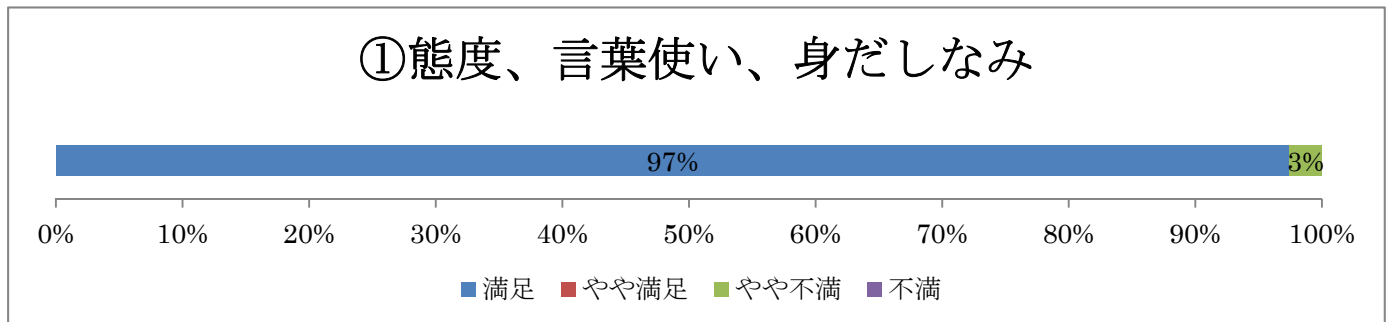
- ・なかった=97% (H25=80%)
- ・あった=3% (H25=0%)

総評として・・・

前回と比較すると満足度は充実している

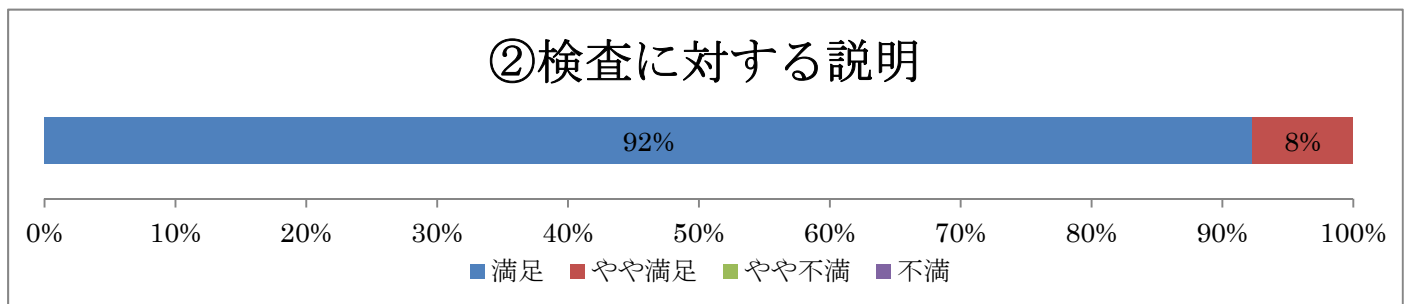
薬剤師が少なく、以前より業務の増加が見られる中、努力が伺える

放射線・検査技師の評価



①態度、言葉使い、身だしなみ

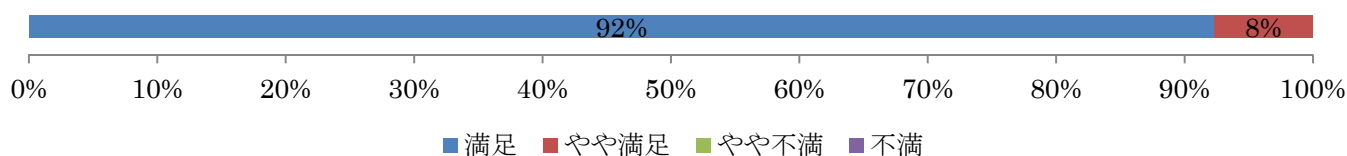
- ・満足=97% (H25=86%)
- ・不満=0% (H25=0%)



②検査に対する説明

- ・満足=92% (H25=86%)
- ・不満=0% (H25=0%)
- *何のための検査かわからなかった

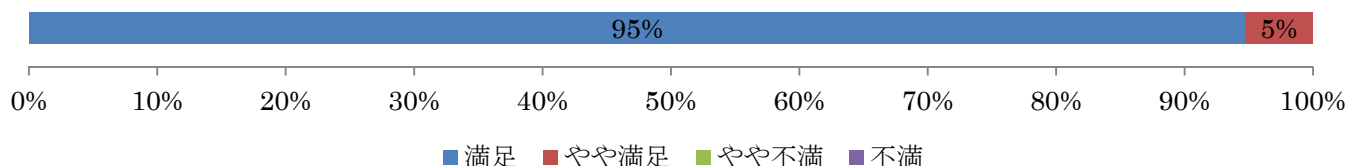
③検査の対応



③検査の対応

- ・満足=92% (H25=79%)
- ・不満=0% (H25=0%)

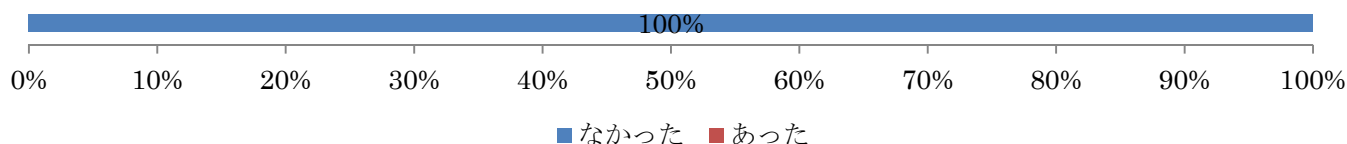
④患者のプライバシー保護について



④患者のプライバシー保護について

- ・満足=95% (H25=82%)
- ・不満=0% (H25=0%)

⑤放射線・検査技師に不安・不信感を抱いたことはあったか



⑤放射線・検査技師に不安・不信感を抱いたことはあったか

- ・なかった=100% (H25=88%)
- ・あった=0% (H25=2%)

総評として・・・

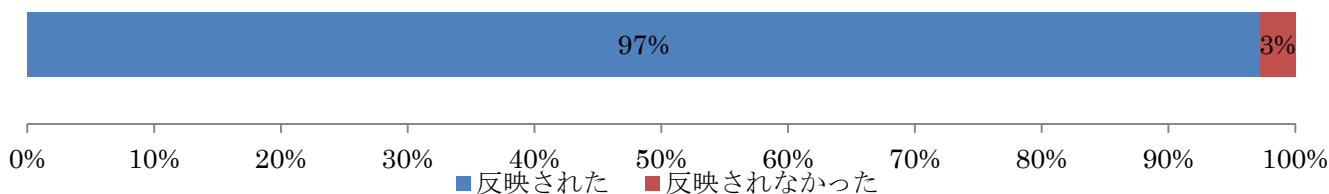
前回と比較して満足度は向上している。

不満点として

- ・清潔を徹底しないといけない現場で、ヒゲはどうかと思う。
- ・何の為の検査なのかわからなかった。

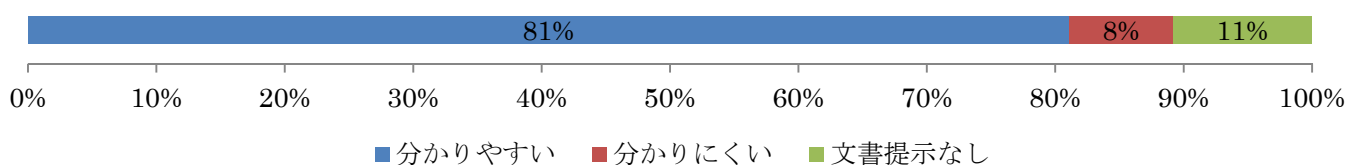
治療方針について

治療方針の決定に患者・家族の意見が反映されていたか



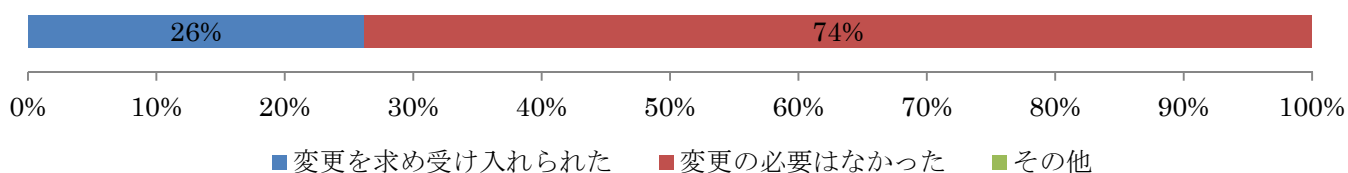
- ・ 反映された=97% (H25=80%)
- ・ 反映されなかった=3% (H25=2%)

文書での治療方針の内容は分かりやすかったか



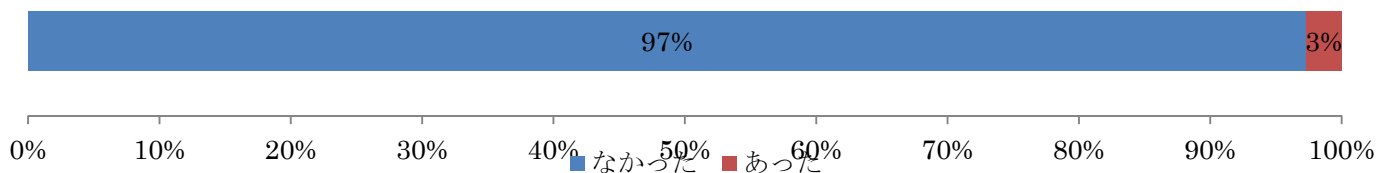
- ・ わかりやすかった=81% (H25=88%)
- ・ わかりにくい=8%
- ・ 文書提示はなかった=11% (H25=2%)

決定した治療方針を途中で変更したいと思うことがあったか



- ・ 変更を求め受け入れられた=26% (H25=8%)
- ・ 変更の必要はなかった=74% (H25=73%)

職員のチームワークが悪いと感じることがあったか

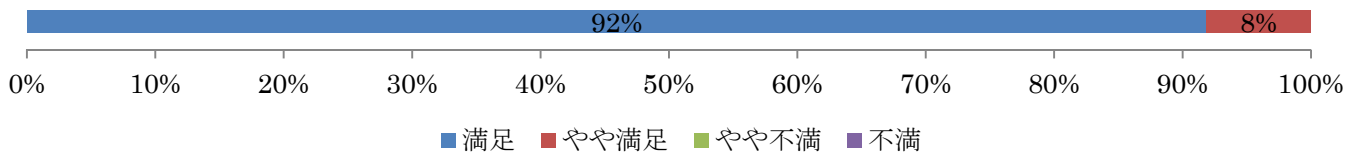


- ・ なかった=97% (H25=65%)
- ・ あった=3% (H25=2%)

* チームワークの悪さは前回より非常に改善されている

病院施設に対する評価

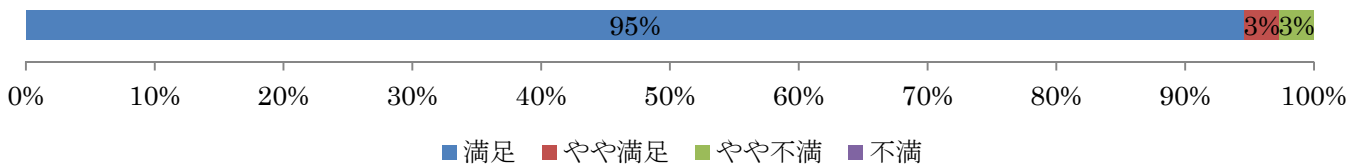
①病院全体の清潔感



①病院全体の清潔感

- ・満足=92% (H25=86%)
- ・不満=0% (H25=6%)

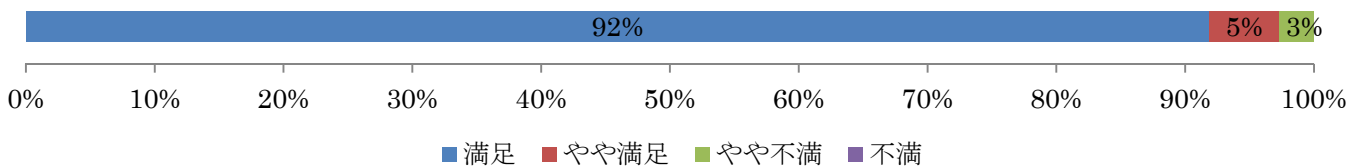
②トイレの清潔感



②トイレの清潔感

- ・満足=95% (H25=81%)
- ・不満=3% (H25=10%)

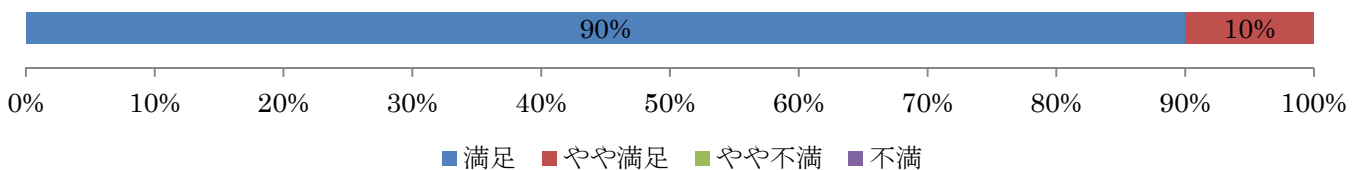
③病室の温度調節



③病室の温度調節

- ・満足=92% (H25=84%)
- ・不満=3% (H25=4%)

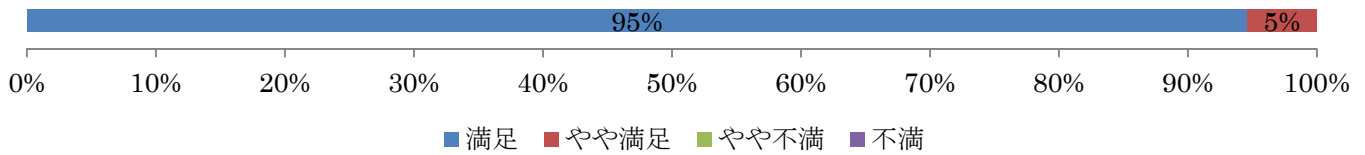
④病室の設備



④病室の設備 (テレビ台・ロッカー等)

- ・満足=90% (H25=77%)
- ・不満=0% (H25=14%)

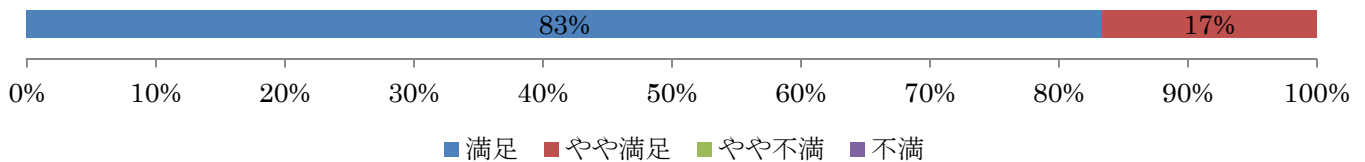
⑤案内・室内表示の分かりやすさ



⑤案内・室内表示の分かりやすさ

- ・満足=95% (H25=75%)
- ・不満=0% (H25=14%)

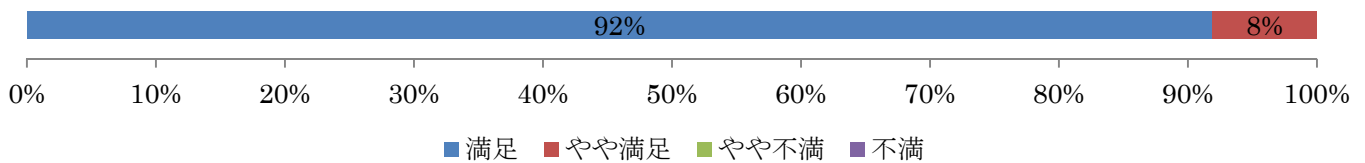
⑥談話室の設備・雰囲気



⑥談話室の設備・雰囲気

- ・満足=83% (H25=81%)
- ・不満=0% (H25=2%)

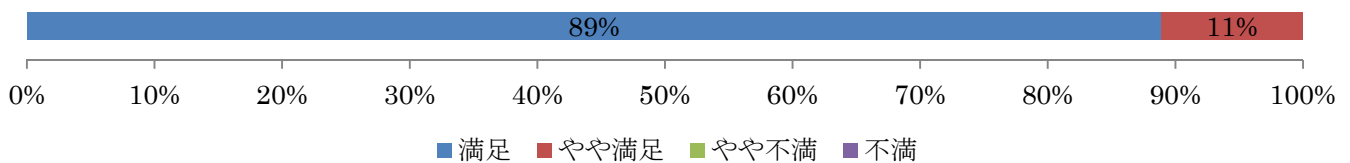
⑦医療施設の充実度



⑦医療施設の充実度

- ・満足=92% (H25=90%)
- ・不満=0% (H25=0%)

⑧病棟・病室の静かさ

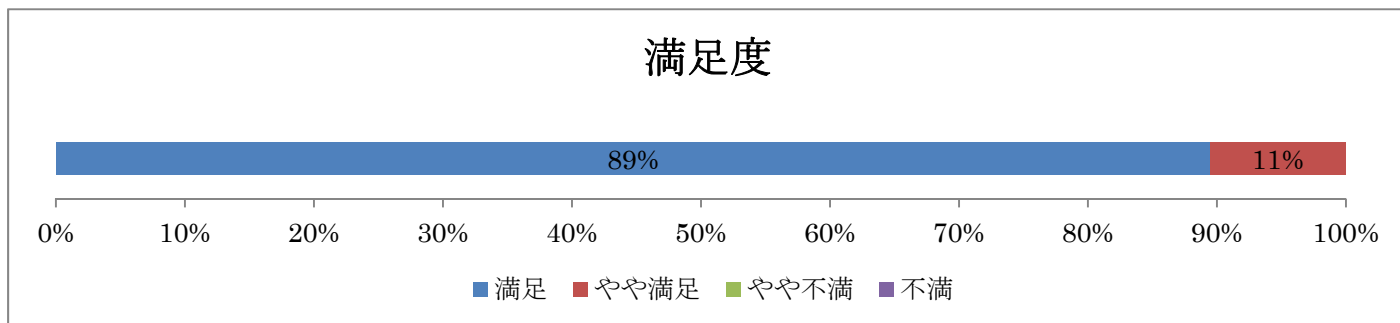


⑧病棟・病室の静かさ

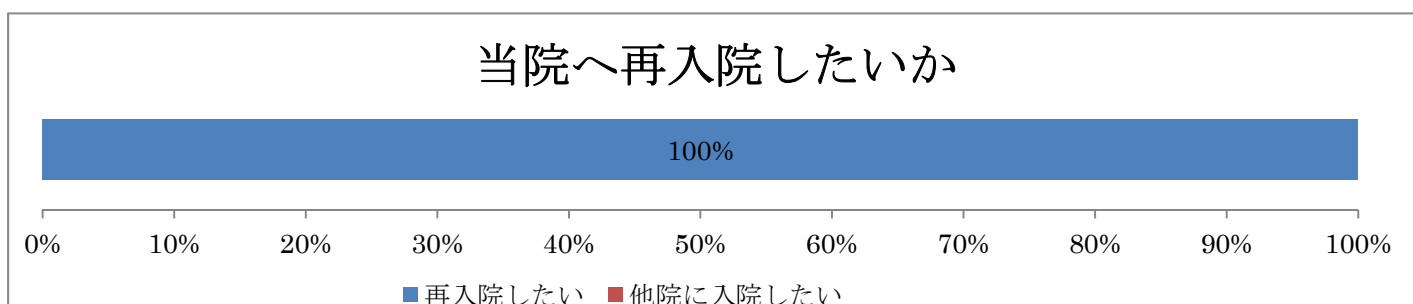
- ・満足=89% (H25=83%)
 - ・不満=0% (H25=6%)
- *本や新聞など読み物があればよい
- *照明器具の改善に気を配ってほしい

- *大部屋だと上着を掛けるところがない。ベッドにより空調のムラがある
- *個室にはトイレにラオルかけがない。バスタオルを干す場所がない
- *年に数回、人数を増やして普段手がまわらないところも清掃した方がいいと思う。

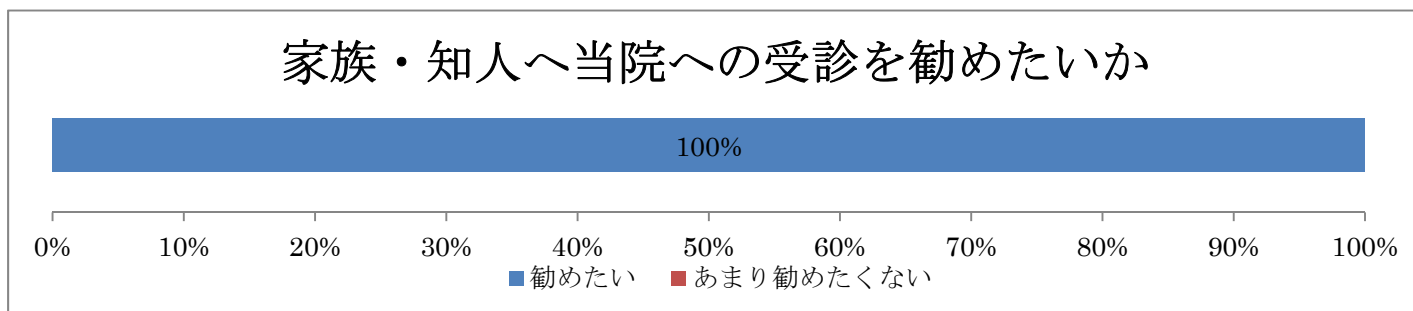
入院中の評価



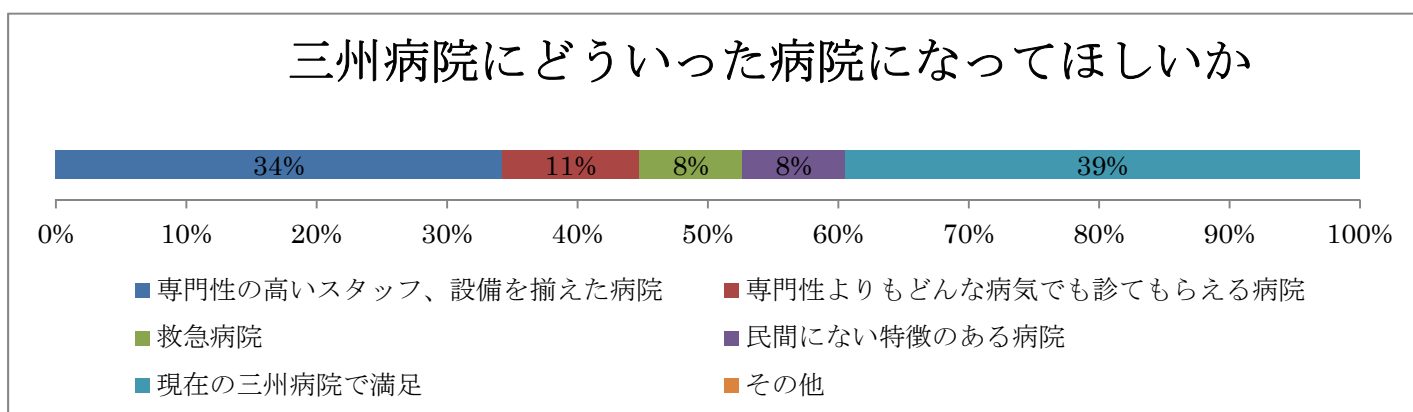
- ・満足=100% (H25=91%)
- ・不満=0% (H25=0%)



- ・当院に入院したい=100% (H25=92%)
- ・他病院に入院したい=0% (H25=0%)



- ・勧めたい=100% (H25=92%)
- ・あまり勧めたくない=0% (H25=0%)



前は「専門性の高いスタッフ～」が多かったが、今回は「現在の三州病院で満足」が多かった

特に良い印象・悪い印象を待った対応

- ・職員全員が親身になって心配、配慮してくださり、大変感謝しています
- ・看護師さんの気遣い、思いやりが良かった。特に富永さんに大変お世話になりました。
- ・みんないい人ばかりだった。また入院したいと思った。
- ・職員の身だしなみ、事務員の対応がテキパキしていて、待合室にいても気持ち良かった。先生の説明も分かりやすく、病室ナースも毎回自己紹介からしてくれて安心して治療を受けられた。
- ・スタッフ全員がいつも優しく丁寧に心を込めて対応してくださるのがよくわかった。スタッフ全員のチームワークの良さが多くの場面で感じられ、担当の方だけでなく、皆さんに見てもらえているという安心感があった。
- ・食事のとき苦手なものを全部取り除いてもらって、慣れない病院食をおいしく食べることができた。
- ・忙しいのに話し相手になってもらってほっとしたことが何度もありました。
- ・患者の意見を尊重してくださり、親切に分かりやすく丁寧に接してもらえた。安心して治療ができた。
- ・退院前に肩を叩いてもらい、元気がでました。
- ・みんな笑顔で接してくれた。
- ・発熱時の氷枕、エアコンの温度調節の対応を素早く行って助かった。

その他ご意見、ご要望

- ・スタッフ全員良い方ばかりでした。特に看護師の黒木さんは明るくて三州病院に来てよかったですと思いました。
- ・病気の治療もちろんですが、心のケアも十分すぎるほどやって頂ければ、安心できるのではと思います。
- ・緩和病棟に入院しながら急性期の看護師さんにお世話になることもありどちらにお願いをすればいいのか迷うこともあった。今までの経過の事もあるので、痛みのコントロールやガーゼ交換などは緩和の看護師さんに統一してもらえたらよかったですと思った。
- ・家族、兄弟とゆっくり話せるスペースがあればいいと思います。
- ・2階のロッカー式の冷蔵庫が早く使用出来る様にしてほしい。
- ・嫌いな食べ物を食事に出さないように徹底してほしい。
- ・食事の味が辛かったり、味がしなかったりとムラがあった。