

令和2年度

11月 患者満足度調査結果報告

患者満足度向上委員会

概要

調査期間：2020年11月 9日（月）～11月 21日（土）

回収率：約40%

※感染対策のため外来患者へのアンケートは未実施

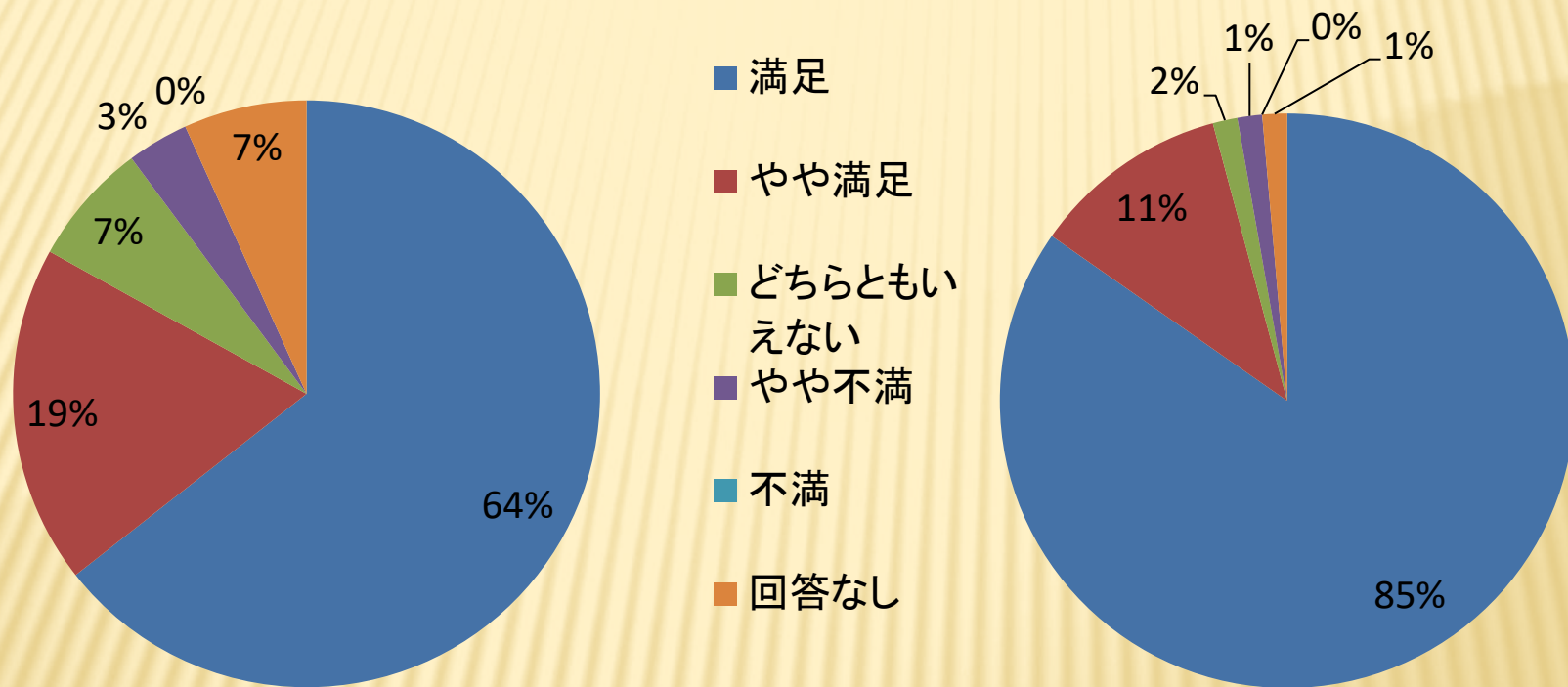
※結果は昨年同月と比較

質問の満足度分類について

満足度分類は、AMQIクリニカルインディケータの満足度分類に合わせ「満足」・「やや満足」・「どちらともいえない」・「やや不満」・「不満」・「回答なし」の6分類とした。

病棟アンケート結果と改善策

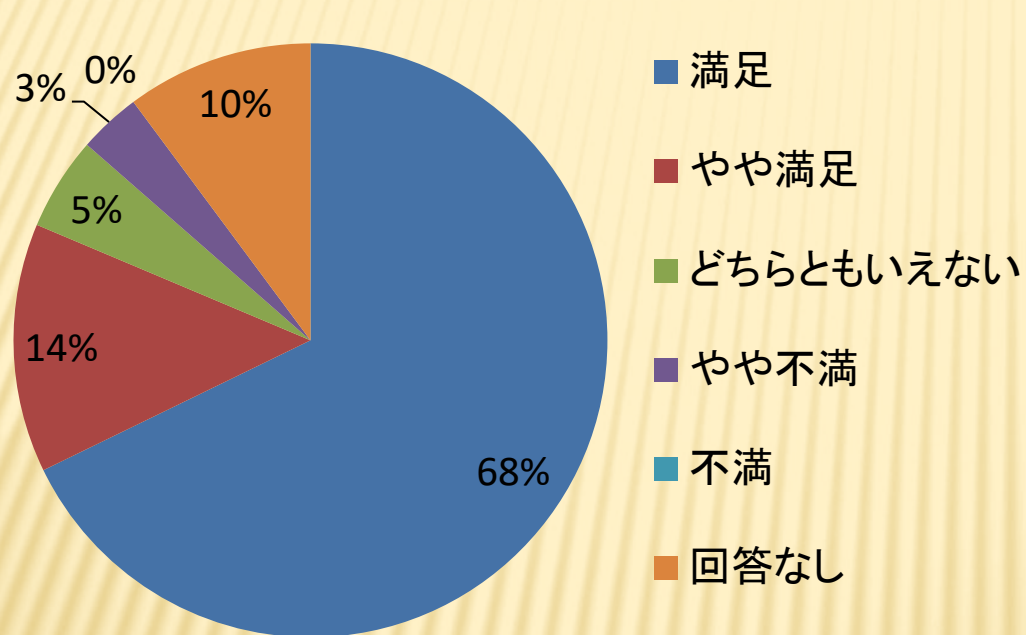
看護師の対応



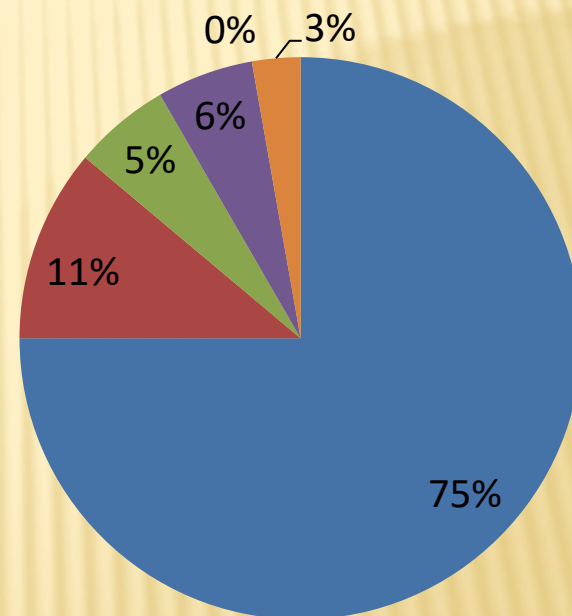
合計59人
2019年11月

合計72人
2020年11月

医師の対応

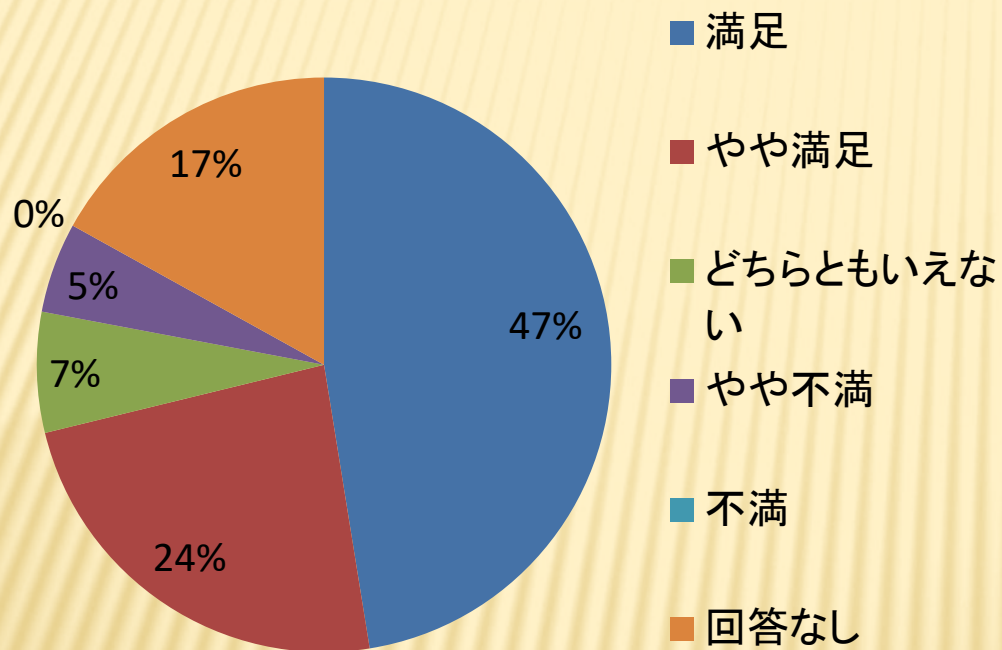


合計59人
2019年11月

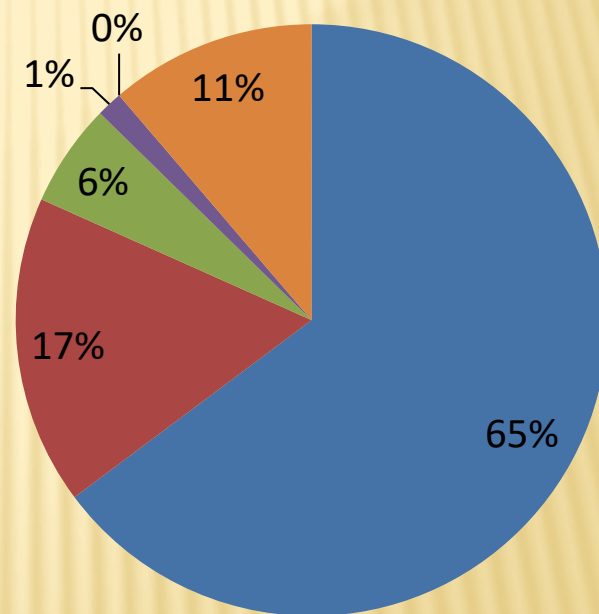


合計72人
2020年11月

薬剤師の対応

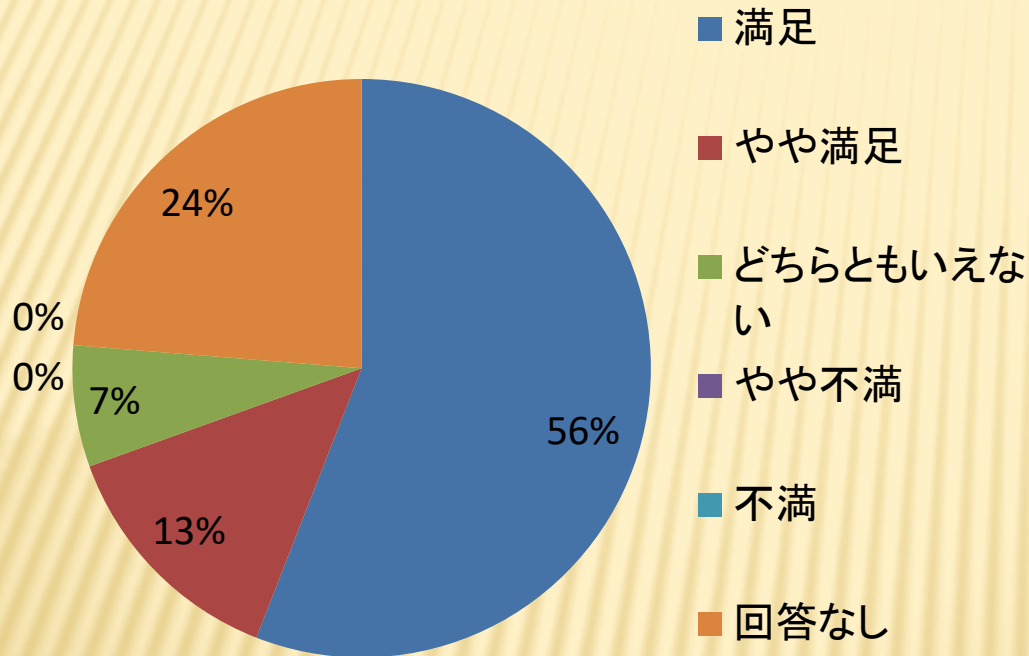


合計59人
2019年11月

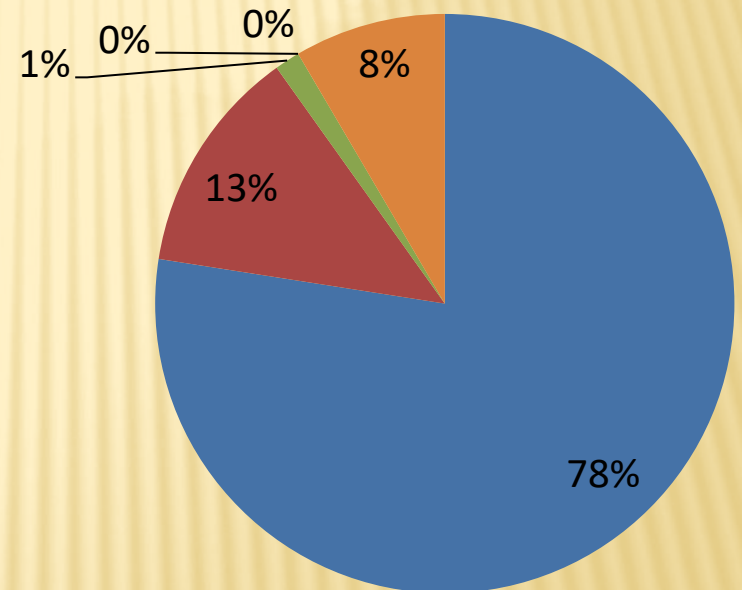


合計72人
2020年11月

リハビリの対応

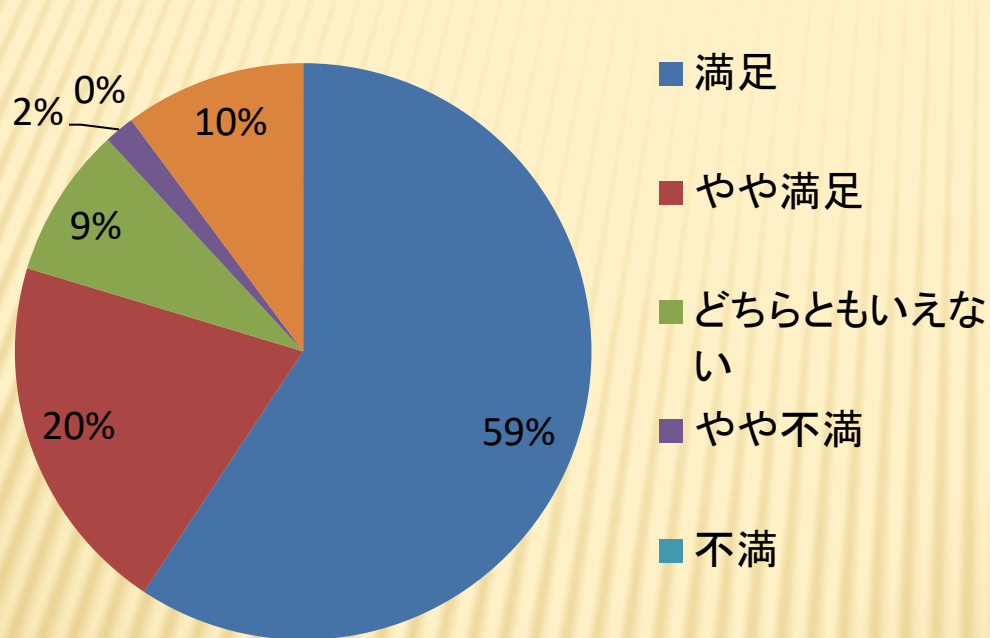


合計59人
2019年11月

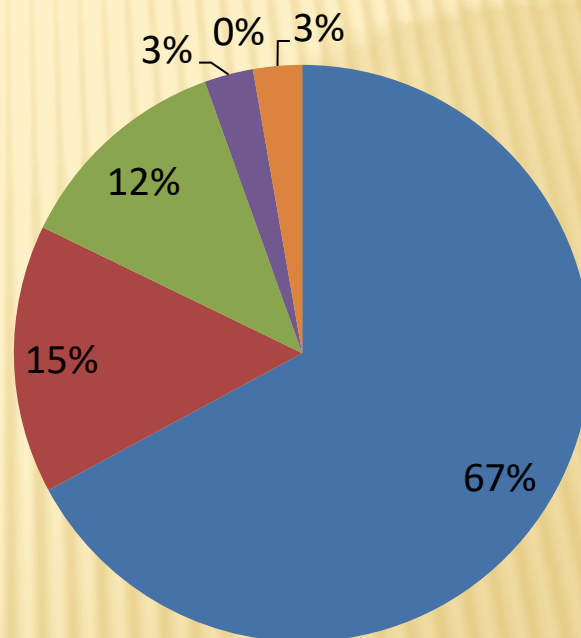


合計72人
2020年11月

他の職員の対応

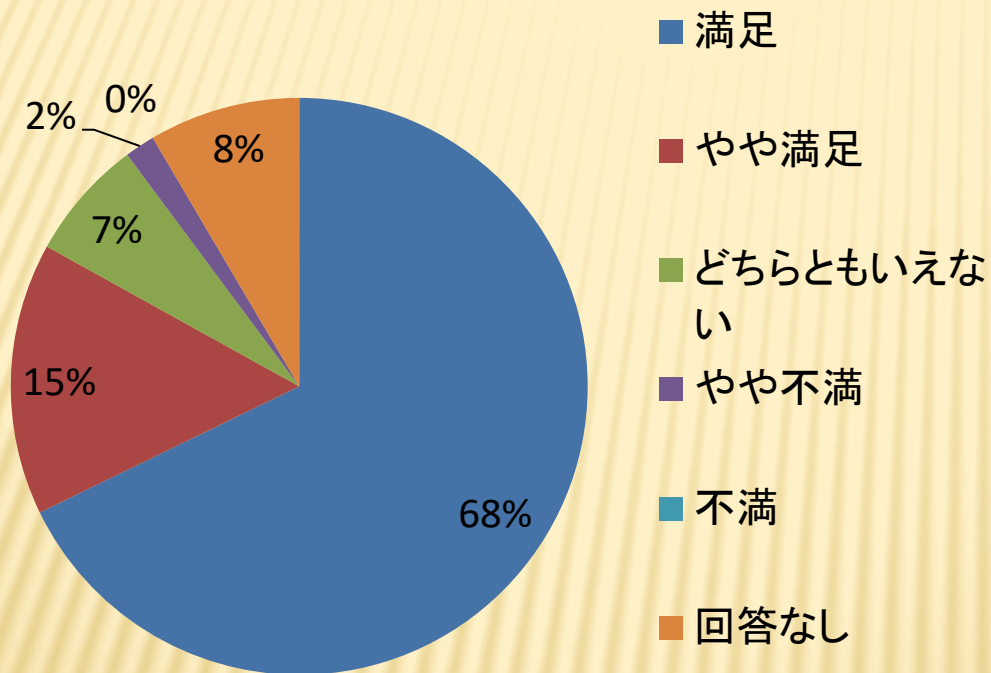


合計59人
2019年11月

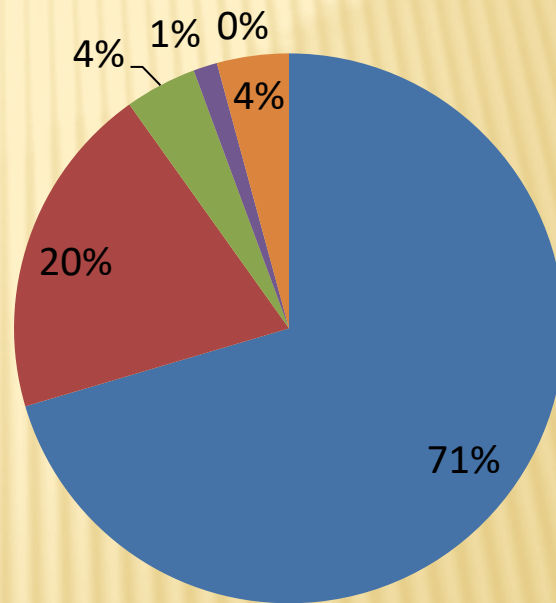


合計72人
2020年11月

医師の治療は満足？

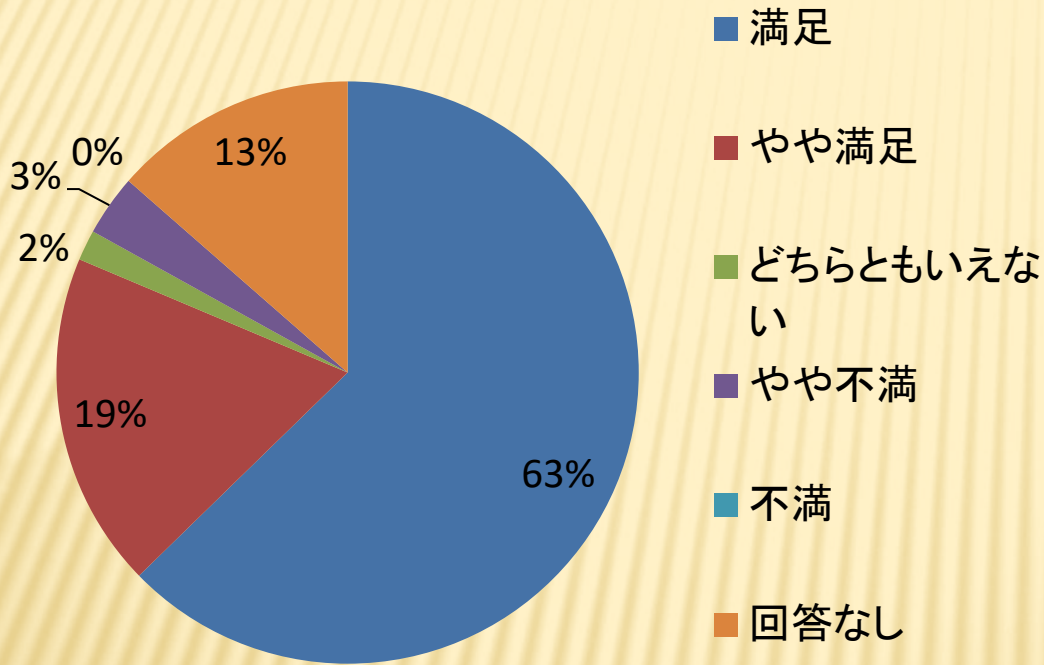


合計59人
2019年11月

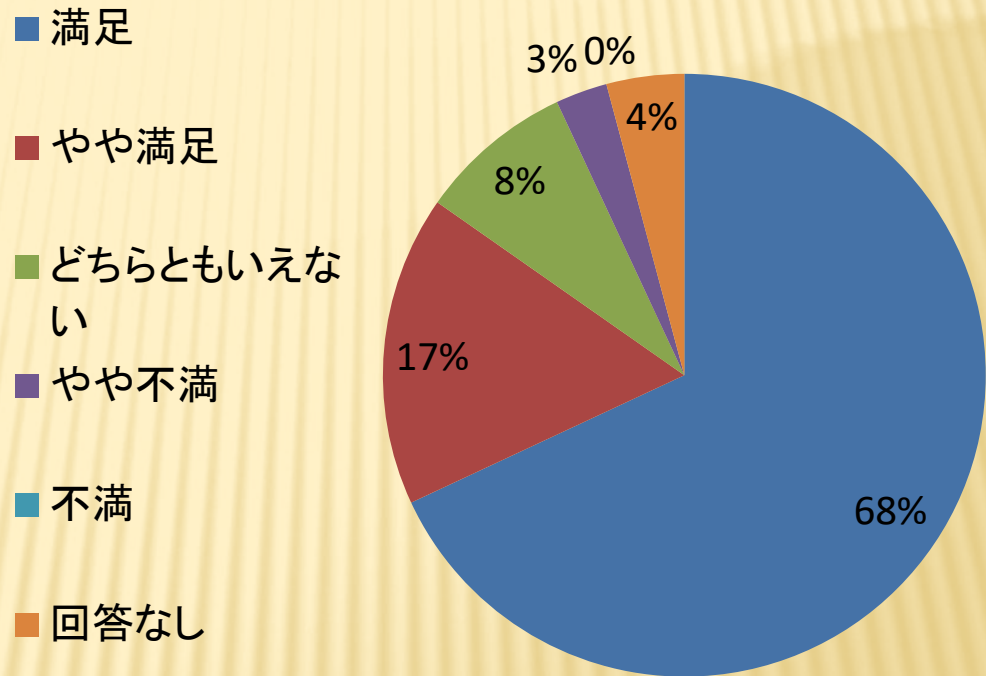


合計72人
2020年11月

医師の治療についての説明

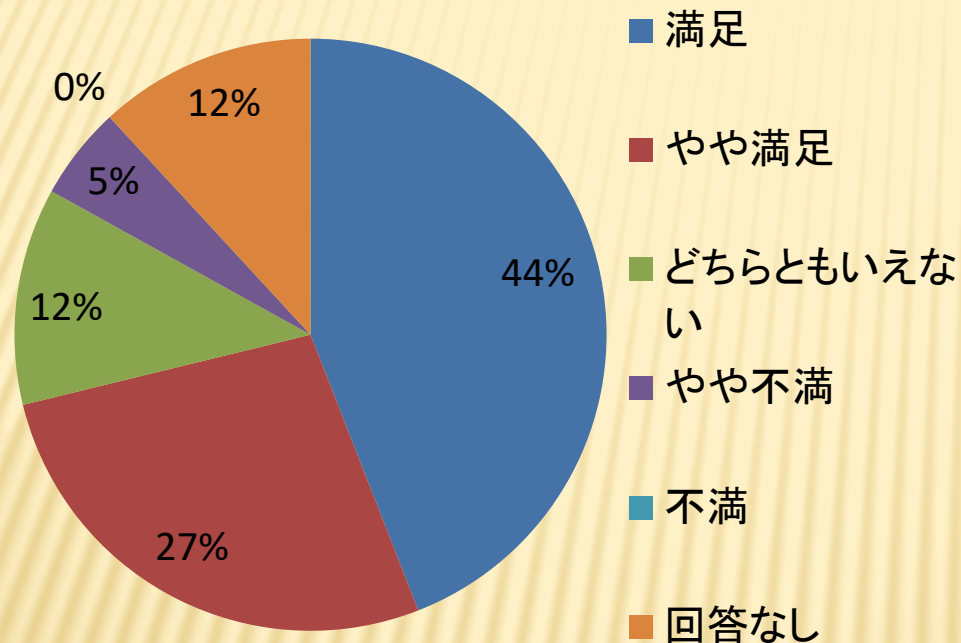


合計59人
2019年11月

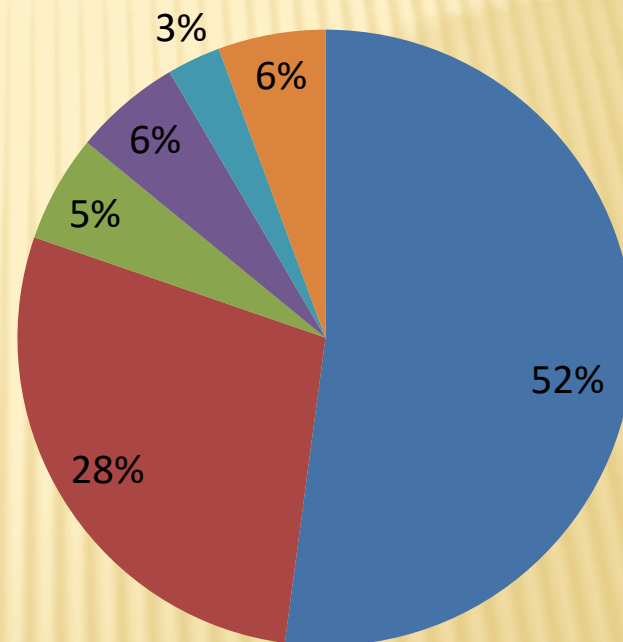


合計72人
2020年11月

病院の室温・換気はどうか？

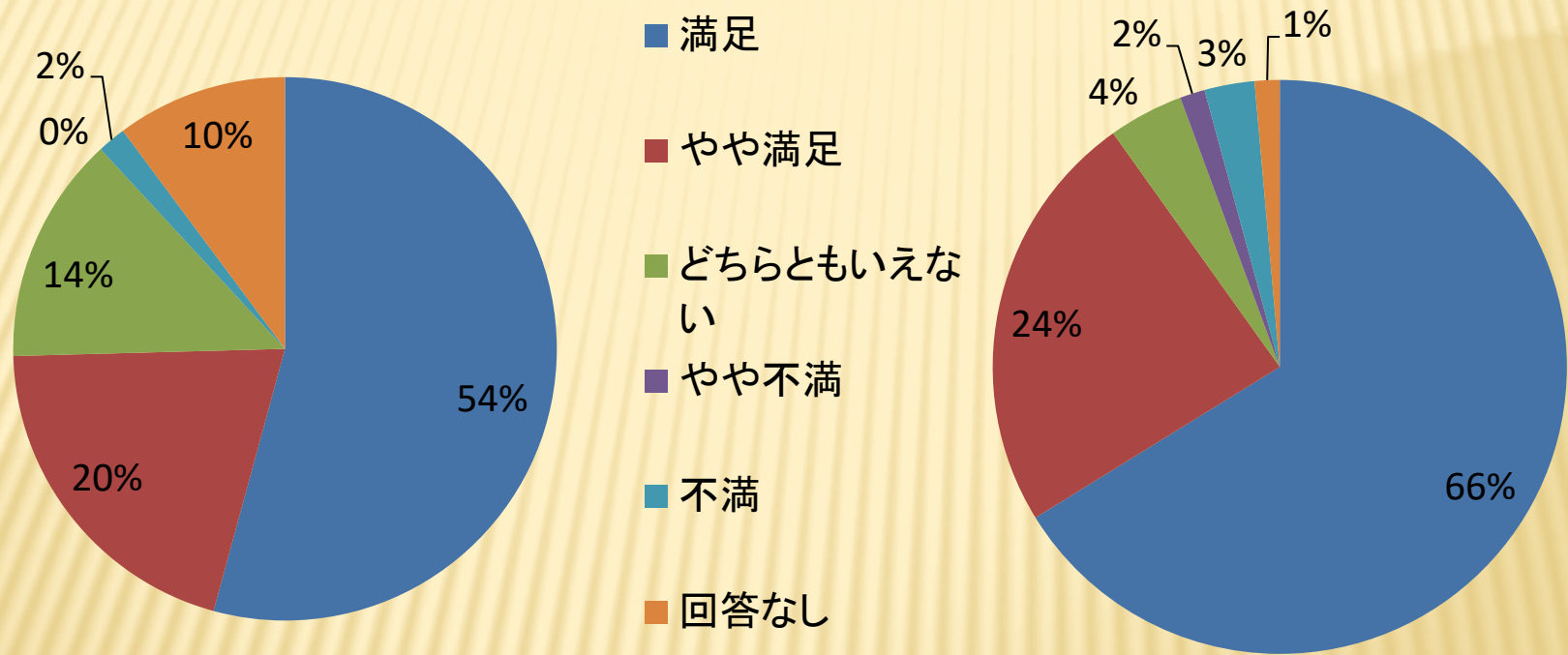


合計59人
2019年11月



合計72人
2020年11月

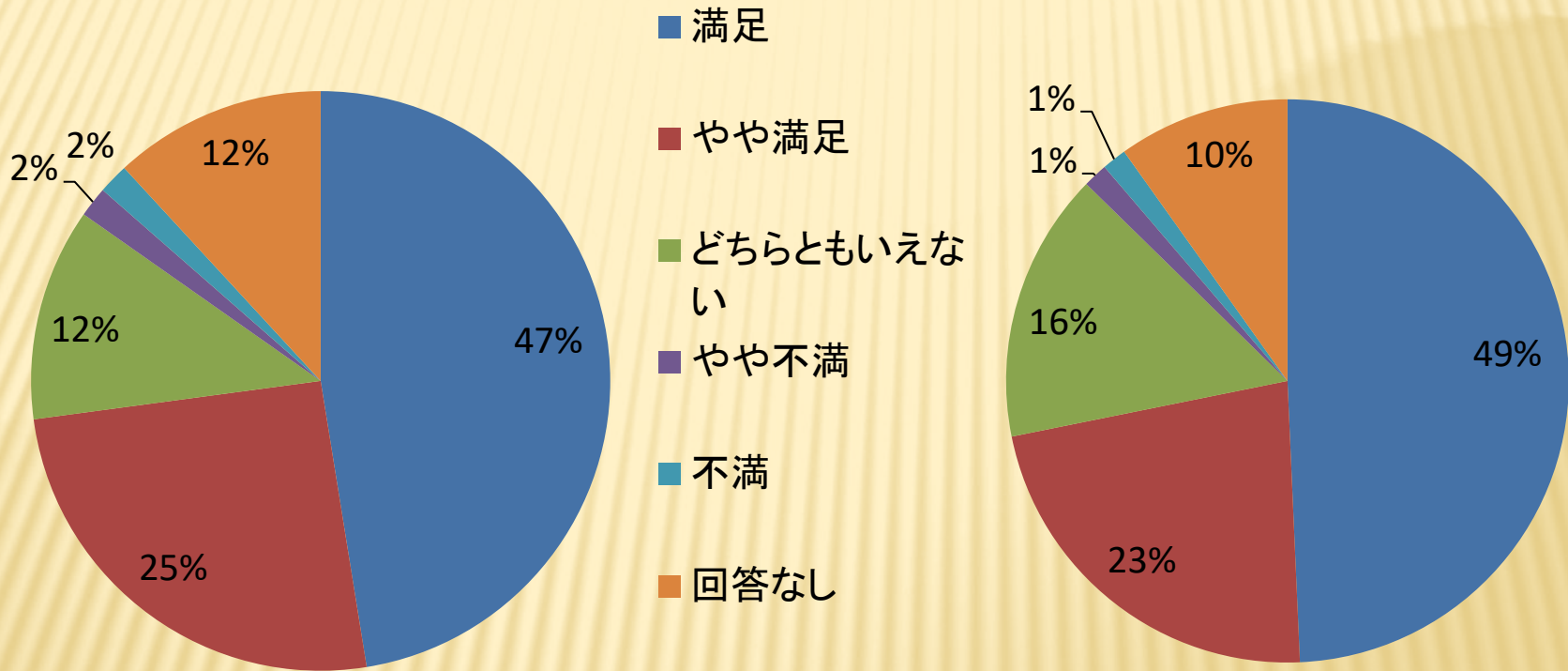
病院全体の清掃は？



合計59人
2019年11月

合計72人
2020年11月

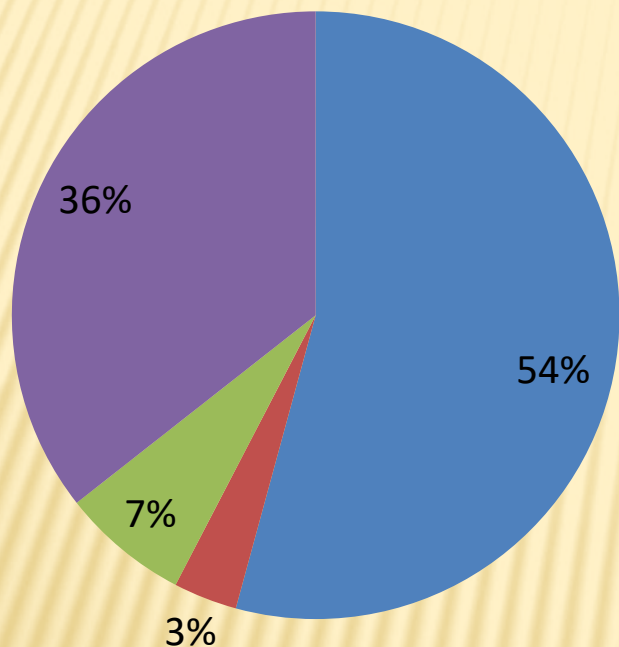
入院生活は快適だったか？



合計59人
2019年11月

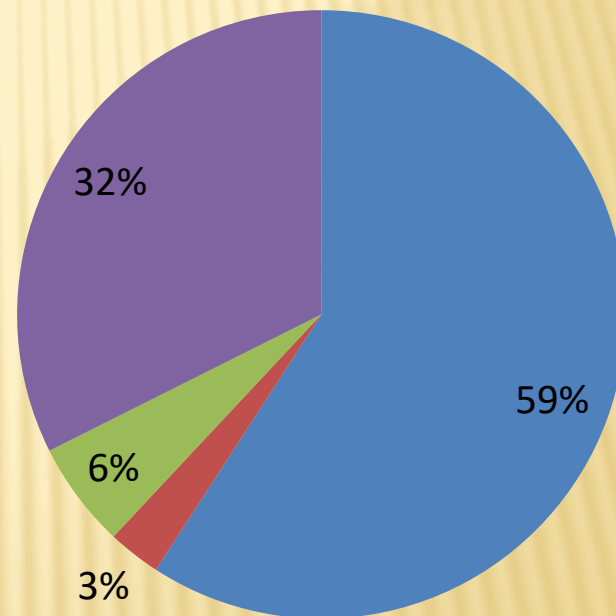
合計72人
2020年11月

救急での対応はスムーズかどうか



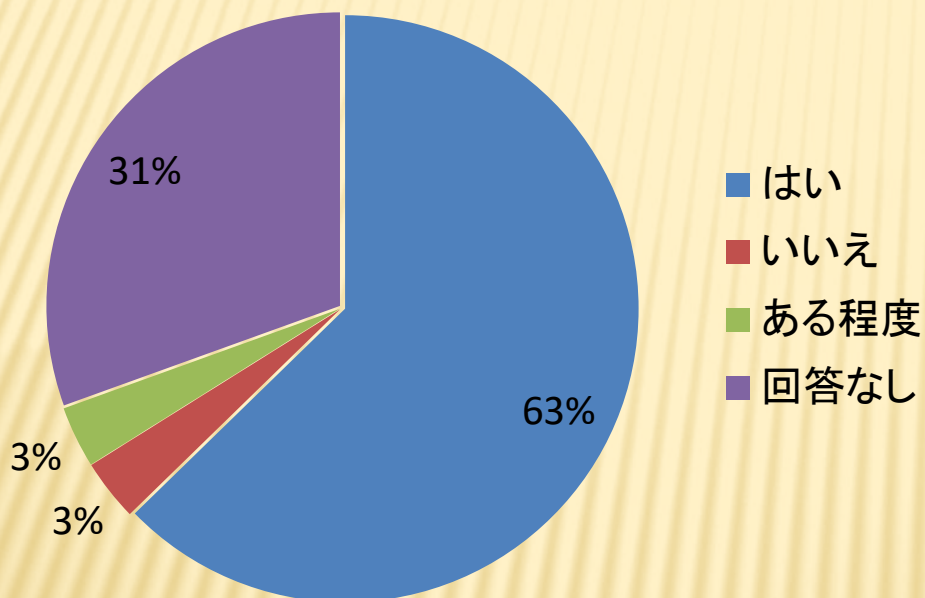
合計59人
2019年11月

- はい
- いいえ
- ある程度
- 回答なし

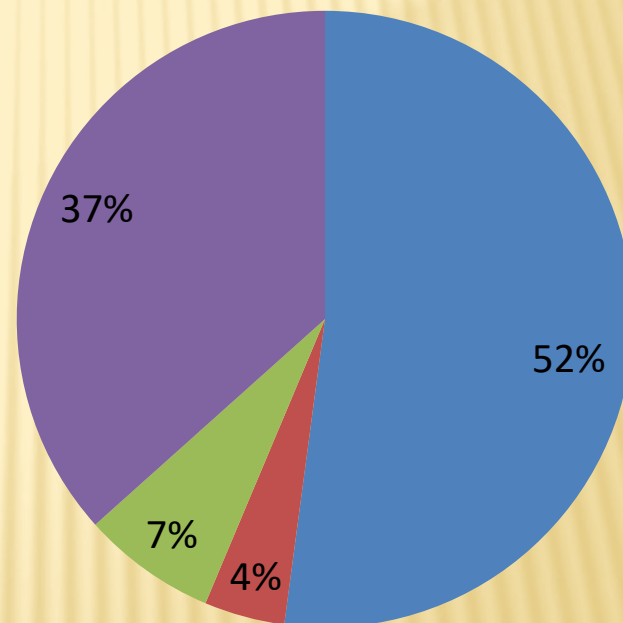


合計72人
2020年11月

病棟 外来での対応はスムーズ？

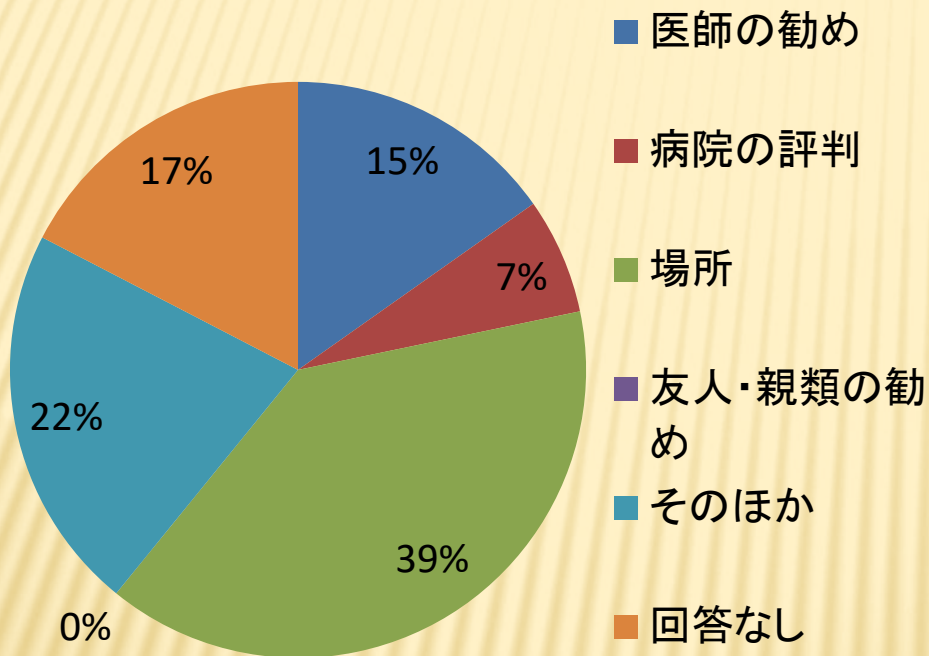


合計59人
2019年11月

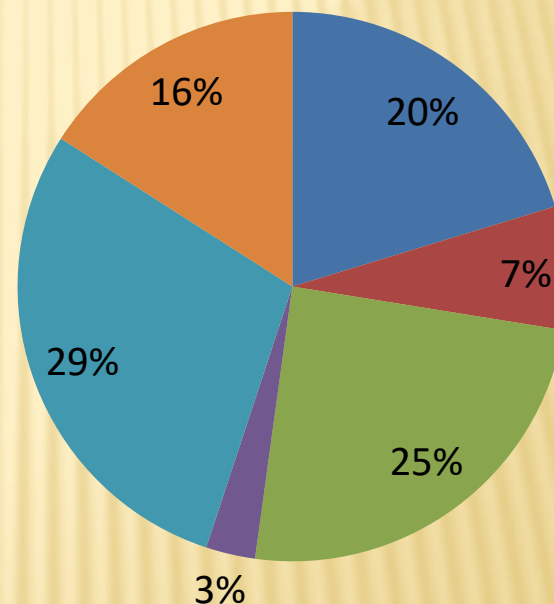


合計72人
2020年11月

病棟 当院を選択した理由

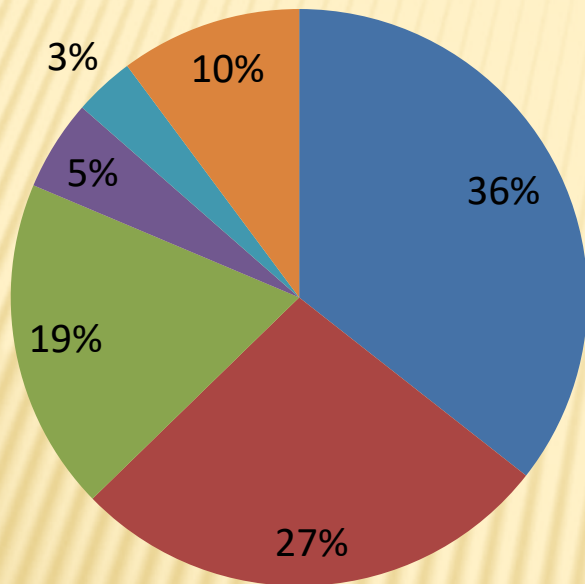


合計59人
2019年11月



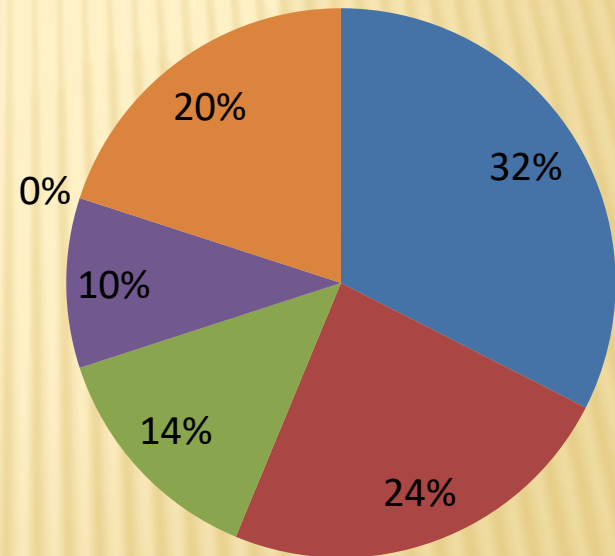
合計72人
2020年11月

食事の内容



合計59人
2019年11月

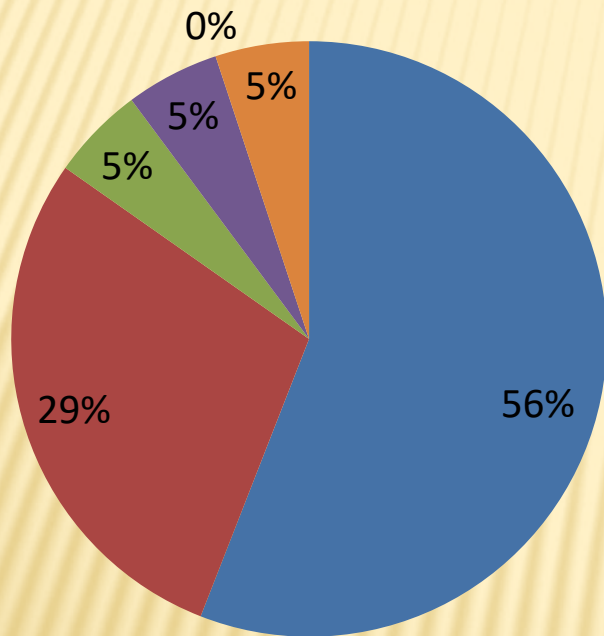
- 満足
- やや満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 不満
- 回答なし



合計72人
2020年11月

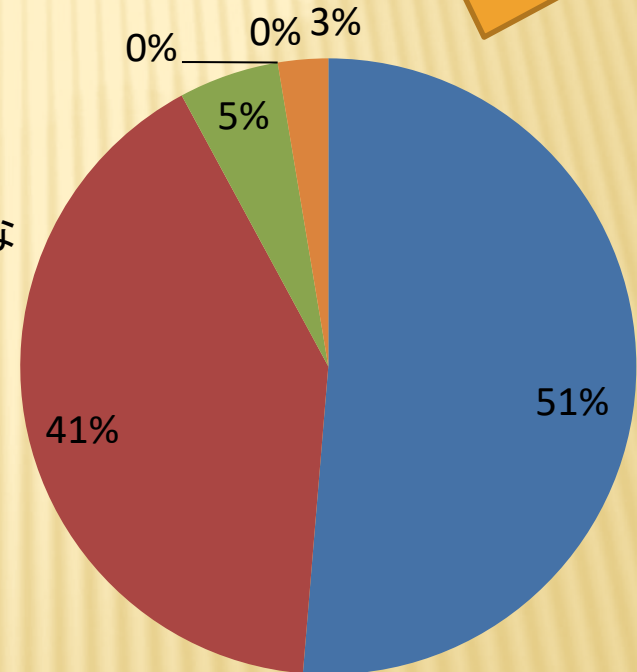
総合的に満足かどうか

不満の回答は0%となり、満足と答えた方が92%へUP！



合計59人
2019年11月

- 満足
- やや満足
- どちらともいえない
- やや不満
- 不満
- 回答なし



合計72人
2020年11月

入院患者様からのフリーコメント

否定的な意見としては食事内容、環境面について多く、肯定的意見ではスタッフの対応に対するお褒めの言葉が中心でした。委員会メンバーに該当する部分があれば自部署にフィードバックするように伝えています。

○=肯定のご意見 ●=否定のご意見

○看護師さんもリハビリの人たちもとても親切で毎日を楽しく過ごせました。

●食事のメニュー、ご飯140g 他は、何も書いてない。

○全体的には、入院生活はやや満足。ありがとうございます。

●難しいとは思うが、面会の時間が多くほしい。

●トイレの数が少ない。

○看護師の方がみんな優しく不安でしたがとても安心できました。本当に満足しています。

リハビリの先生もヘルパーさんも優しく、不安でネガティブになっていましたが本当に助けてもらいました。感謝しています。

●病院内なので限界制限はあると思うが、この時代Wi-Fiがつながるようにしてほしい。談話スペースを設けてほしい。衛星中継を見たかった。

●名前を間違えて呼ばれたのでしっかり覚えてほしい。

○動けない私に手取り足取りやっていただいております。関わってくれる方に心が和みます。感謝感謝です。入院して日が浅く初めての病院なので不安ですがスタッフさんに支えられちょっとした会話も楽しいです。しいていえば、部屋の壁が気になります。端なので目が壁紙にいついてしまいます。あとカーテンのシミも気になります。

○トイレがキレイな時と汚い時の差があったため、いつもキレイだとうれしいです。その他は満足。担当していただいた看護師さんPTさんに限らず全員が優しく明るくとても良い印象を持ちました。若い方が多く。活気がありよいと思います。楽しい入院生活送るかところが出来ました。

○初めて救急搬送、入院、手術で今後の生き方が見えない状態でした。入院当初の不安な気持ちに看護師、リハビリ担当職員の方々に励まされて、安心できました。これらの対応は、今後も継続して行くようお願いします。

○看護師さん、リハビリの先生方、どなたもNOということを一度も聞きませんでした。以前、母がお世話になっていた頃に比べ皆仲々とお仕事されているなと思います。スタッフの方々の明るくて元気な声に癒やされます。（入院病棟に限らず外来でも感じていました。）

●病院内は3階に移ってからは良いです。2階は出入りが多く騒がしく感じました。食事は柔らかすぎて栄養面に疑問を感じました。味付けも全く味の無いものもあれば少し濃い味付けもあり患者の容態別に調理しているのか分かりません。多数の方を調理するのは大変かと思ってます。糖質が多く今は三大栄養ではないと思ってます。

○一度医療センターから転院しましたが胸が苦しかったり脈が早かったので治療を受けることができず5日間で医療センターに戻りましたが、その入院中に皆様が大変良く気を遣っていただき次に転院する時は東川口病院にしようとしておりましたので10月の転院時には医療センターの方へもお願いしていました。今まであちこちの病院に入院したことがありますが、東川口病院がナース・ヘルパー・リハビリ全体において最高ですもう少しお世話になるかと思いますが、よろしく願いいたします。

○ありがとうございました。これからも頑張ってください

○リハビリの先生が一生懸命やってくれて、気分も晴れやかです。毎日色々な先生が来てくれるので楽しいです。

○外来や薬局は待つ時間が長い

●椅子や杖の数などが多ければいいなあと思います

○息子・義兄弟が夜勤含めての仕事についております私が三度目にお世話になっておる訳ですが、お陰様で日々良好へ向かっての入院とさせていただいておりますが職員さんの御苦労が本当に有り難く感じております。息子・義兄弟の大変さを感じる事が毎回入院の際に感じております。私は何の心配も無く毎日退院出来る日を楽しみにお世話になっております。職員の皆様どうかお疲れがたまらぬように

お元気なお姿をお見せ下さいますようお願いばかりです。

●消灯時間以降、3Aか3Bの看護師さんかは分かりませんが時折、笑い声や話し声が聞こえます。けっこう声が響き渡っていますので、気を付けて頂けたらと思います。いつも手厚い看護をしていただきありがとうございます。

リハビリは身体に合わせたストレッチ等、お陰で回復も順調に進んでおり、早く退院を希望しています。当病院の理念にも賛同で働いている方がそのようにして理解して行動しているのがよく分かりました。ありがとうございます。

●受け持ちの病棟の患者じゃなくなると看護師さんが急に冷たくなる。入院している以上はどここの患者であっても同じように接してほしい。

○このコロナ禍の中、東川口病院で医療に従事していらっしゃる方々、本当にお疲れ様です。頭が下がります。優しい看護師の方々に、良く気も回り、助けて頂く事も多々ありました。ありがとうございました。そんな感謝でいっぱいの中でただひとつだけ気になる事がありましたので、ここに記させていただきます。（これは設備上いたしかたない事なのですが…）このコロナの感染が拡大している中で、隔離をされた訳なのですが、1日目は1階の検査室を急遽病室にしてという状況でした。2日目は2階の隔離部屋でしたが、その部屋には、ポータブルトイレがあり、洗面台は無しという部屋でした。水がないので用を足した後は手を洗うことが出来ず、おしぼりで手をふくのみという。後でアルコールジェルを入れて頂きましたが、やはり、手を洗えないことは苦痛でした。今後、いきなり隔離という事態も多くなる事と思いますので、それに対応できる病室が増えてくれるとありがたいと思いました。

えらそうな事ばかり書きましたが、大変お世話になりました。ありがとうございました。

貴院のますますのご発展を心よりお祈りいたします。

●院長先生と担当の先生との判断が別々の時があり、患者として非常に困ることがあり、病院としての判断は統一してほしいと思いました。また先生が病室を訪ねてくれるのは結構なのですが1分くらいの滞在であっという間に帰れられてしまい何か尋ねたいことがあっても思い出せないままに終わってしまい残念な思いをすることがありました。また治療に集中されているためか患者の治療以外の事柄を把握されていない面があり、結果として入院日数が増えてしまう結果となったと思います。看護師さんやヘルパーさんの中には技術的に未熟な人が結構見受けられてこちらがいらぬ苦痛を強いられることが多々ありました。

食事に関してはまれでも良いから時には温かいお茶が飲みたいと思うことが時々ありました。最後に看護というものは常に患者の立場を尊重していただき患者の心を理解し自分の体験から自分の意見を押しつけることのないように看護は一人一人が違うものだということを考えていただければ幸いです。少し説教じみてしまいましたが。もう一つ言い忘れてしまいましたが、治療等が新しい段階に入った時に事前に説明をしていただければ良いと思うことがありました。

もっともっと愛し愛される病院へ

委員のメンバーへお願い！！

- 折角の患者さんからのご意見です。活かすもこぼすも委員会メンバーにかかっています。
- 今回のアンケート結果、フリーコメントの該当箇所は確実に自部署にてフィードバックをお願いいたします。
- もっともっと愛し愛される病院へ