

入院患者満足度調査 実施報告

入院

R4.11.28からR4.12.9まで（一部追加1/23～1/27）の退院患者に対してアンケートを実施しました。

配布数、回答数、回答率は以下の通りです。

ご協力いただきありがとうございました。

配布数および回答数

	配布数	回答数	回答率
5N	49	19	38.8%
5S	27	19	70.3%
6N	12	10	83.3%
6S	38	32	84.2%
7N	25	23	92.0%
7S	15	11	73.3%
計	166	114	68.7%



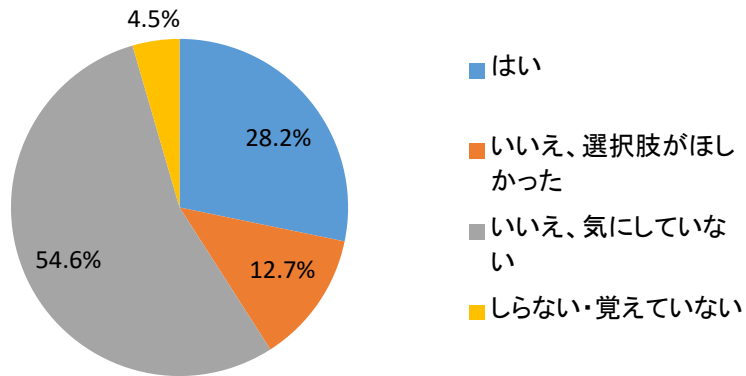
接遇委員会

配布期間 R4.11.28～R4.12.9

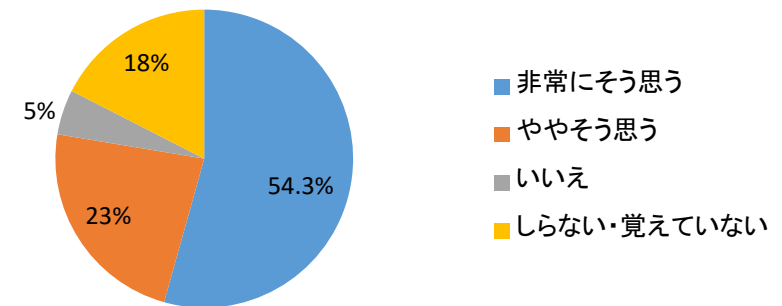
回収期間 R4.11.28～R4.12.27

患者満足度調査結果（入院）

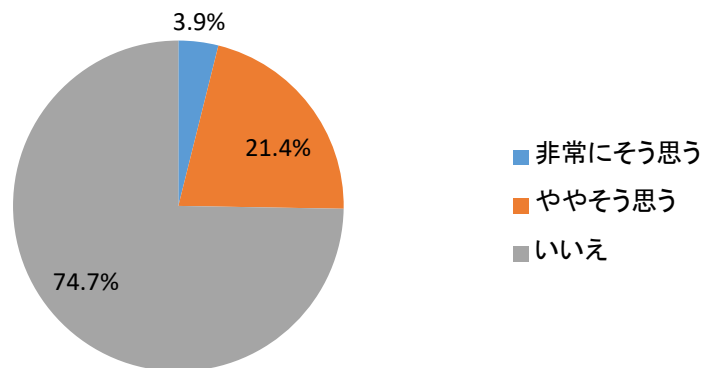
1. あなたはこの病院にいらっしゃる前に
病院を選ぶ選択肢が他にありましたか？



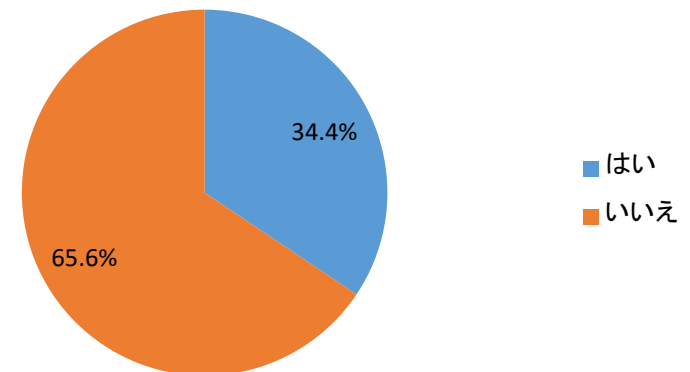
2. 紹介元の医師は、あなたの健康状態や疾患情報
を適切に紹介先に提供したと思いますか？



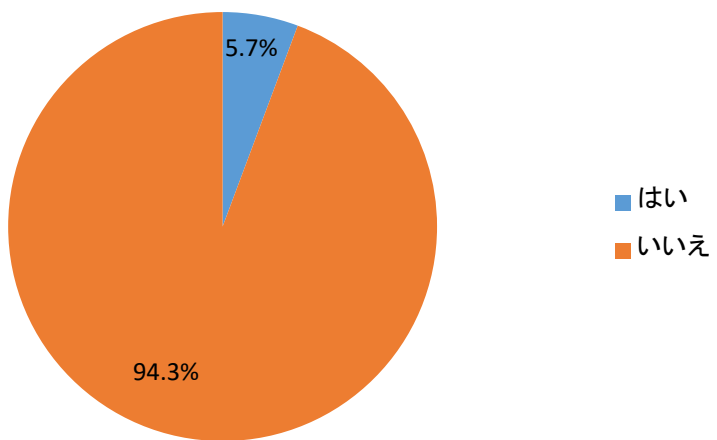
3. あなたが病院に着いてから、部屋へ行くまで
長い時間待たされたと感じましたか？



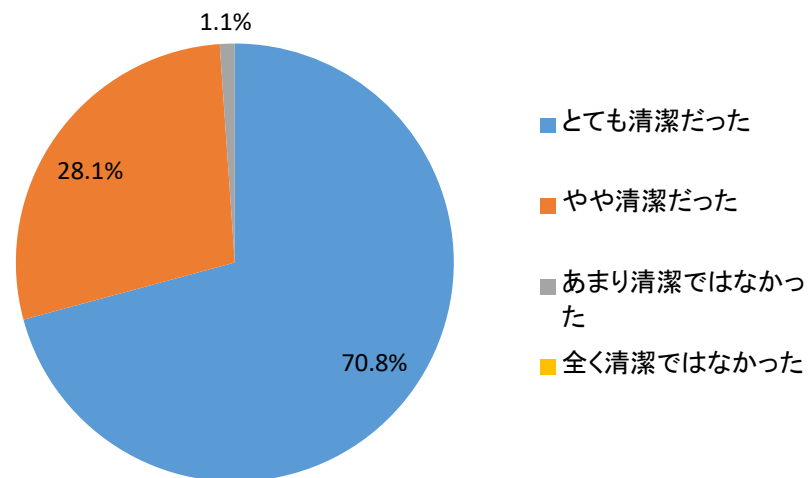
4. 夜間、他の患者による騒音はありましたか？



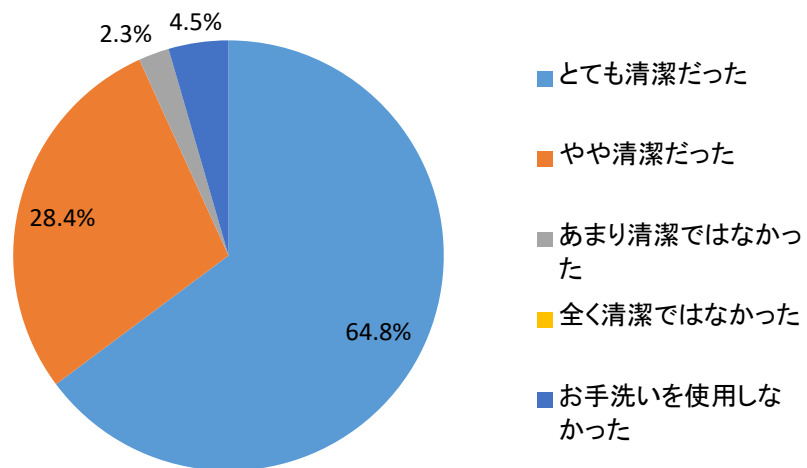
5. 夜間、職員による騒音はありましたか？



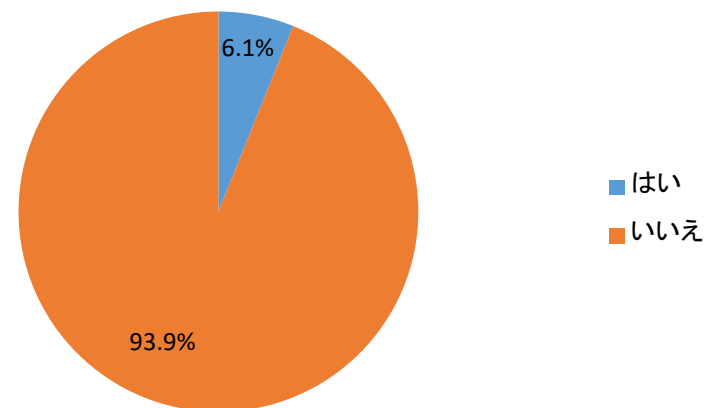
6. 部屋はどの程度清潔でしたか？



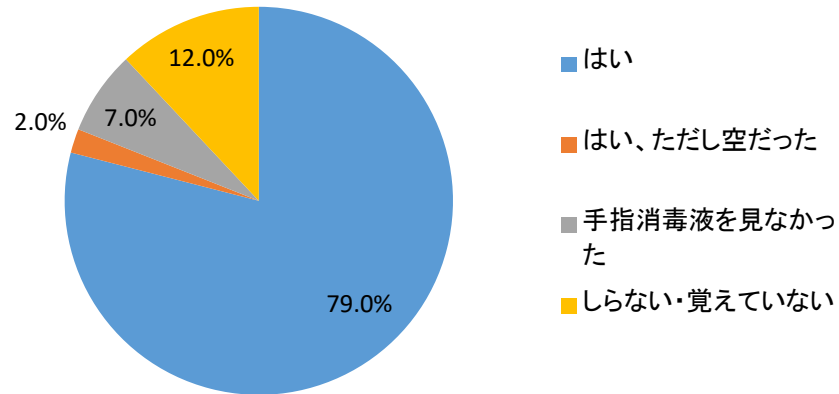
7. お手洗いはどの程度清潔でしたか？



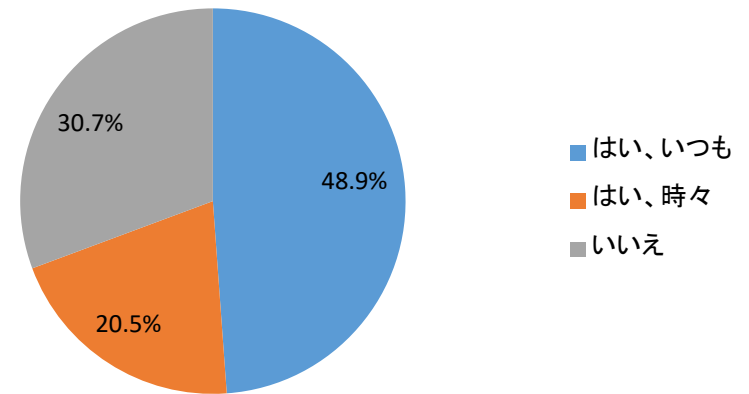
8. あなたは他の患者や来訪者により不安を感じましたか？



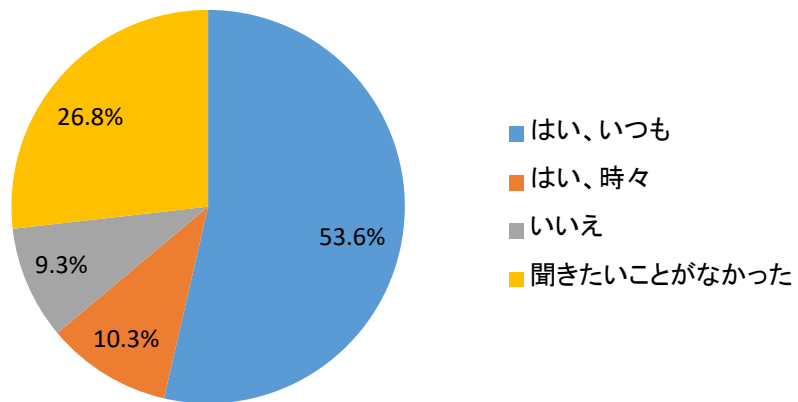
9.手指消毒液は、患者や来訪者が使える状態になっていましたか？



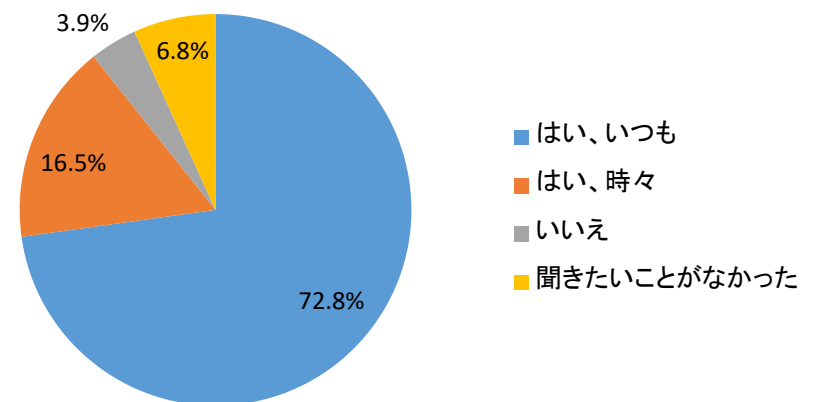
10.食事に関してあなたの意見を尊重されましたか？



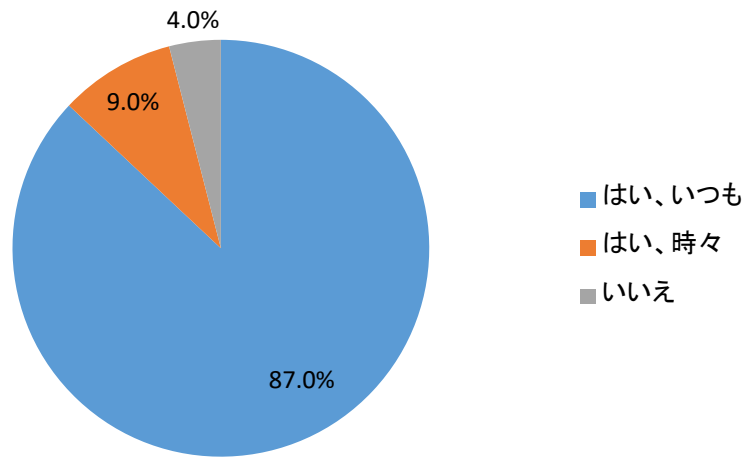
11.あなたは食事の際、職員から十分なサポートを得られましたか？



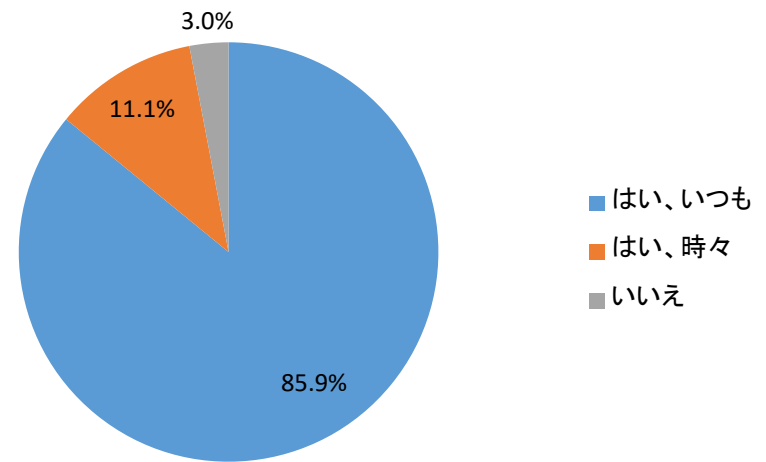
12.あなたは重要な質問をした際、医師からわかりやすい説明をうけられましたか？



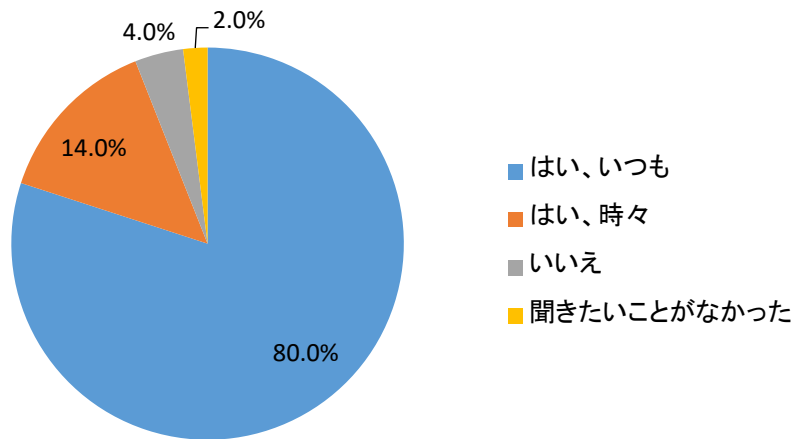
13.あなたは担当医を信頼していましたか？



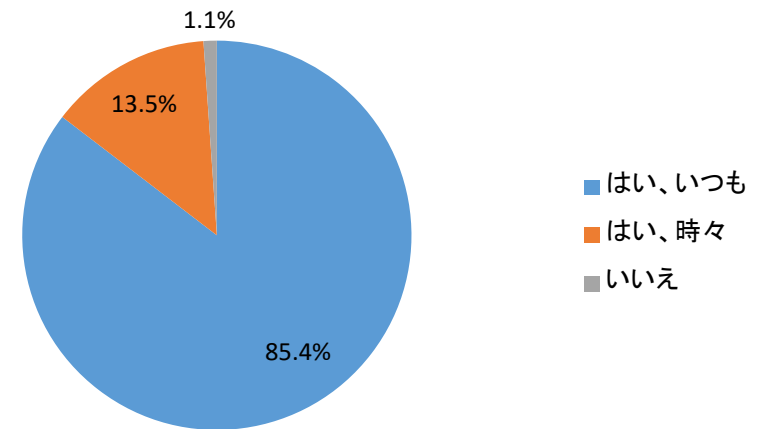
14.医師は誠実に対応しましたか？



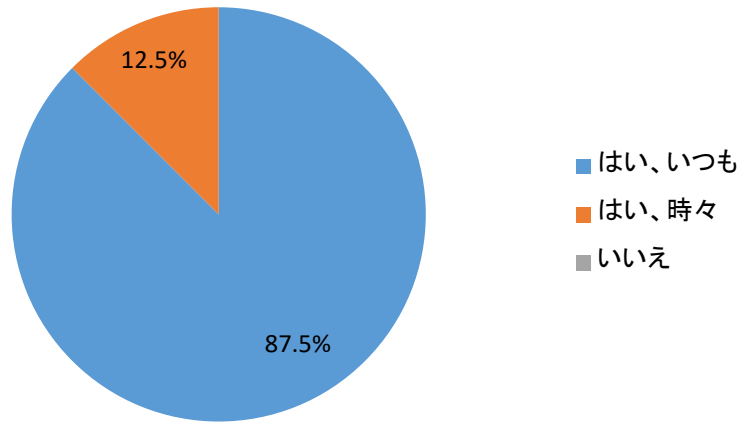
15.あなたが重要な質問をした際、看護師からわかりやすい説明を受けられましたか？



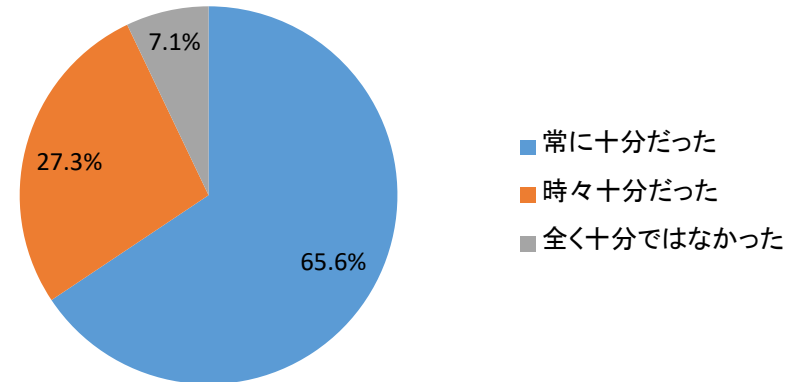
16.あなたのケアを担当していた看護師を信頼していましたか？



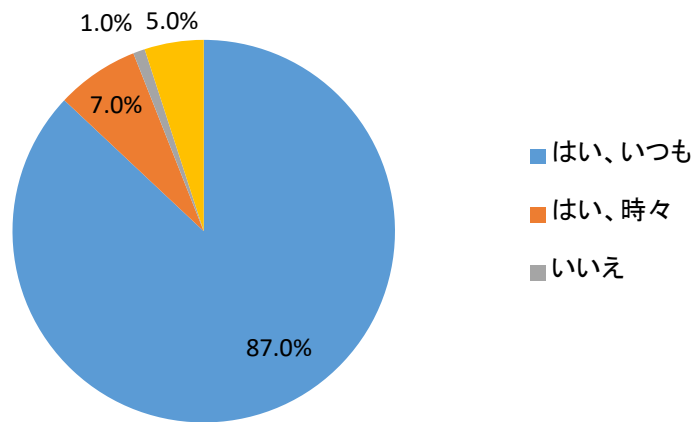
17.看護師は誠実に対応しましたか？



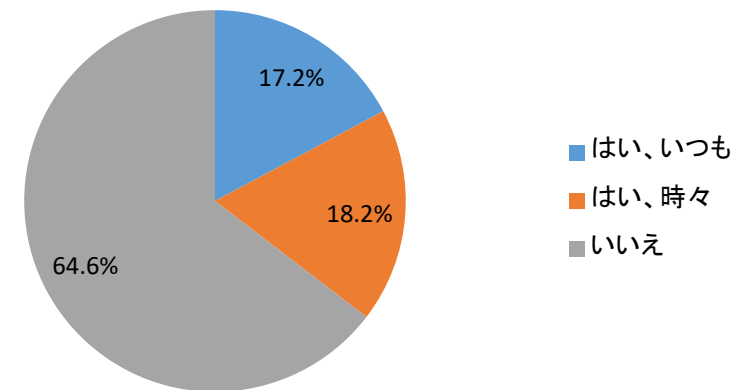
18.あなたのケアをするために、看護師の手は足りていると思いましたか？



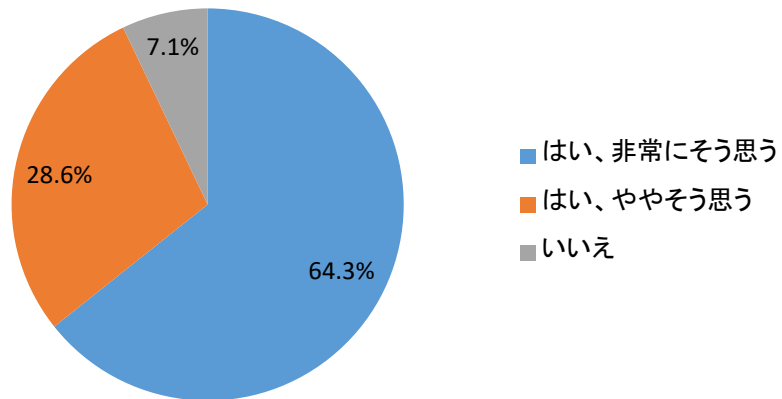
19.あなたのケアをするために、職員は協力して働いていましたか？



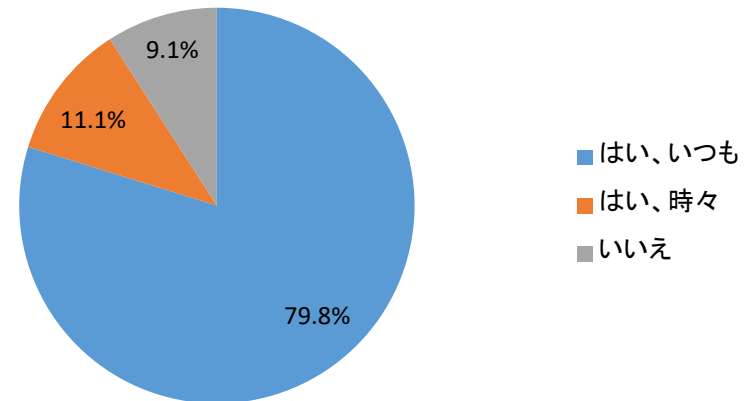
20.伝えられる情報と職員によって異なっているという経験がありましたか？



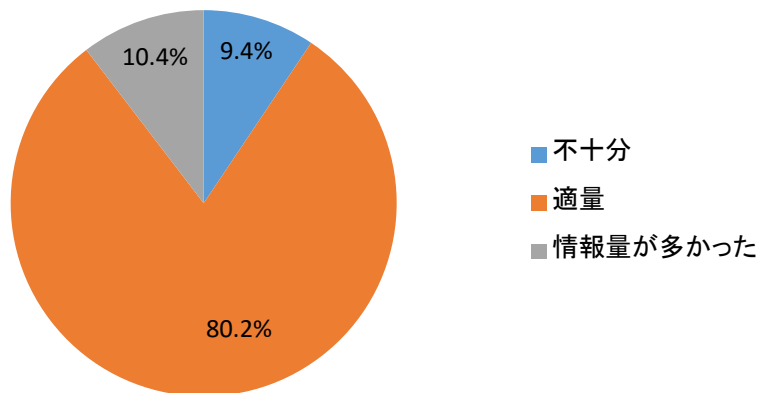
21.あなたの意思是、ケアや治療方針に十分
反映されたと感じましたか？



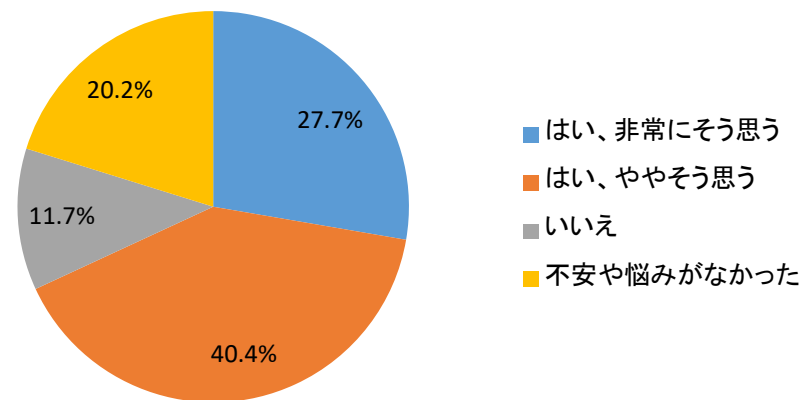
22.あなたは、自分の健康状態や治療方針に
納得し、安心できていましたか？



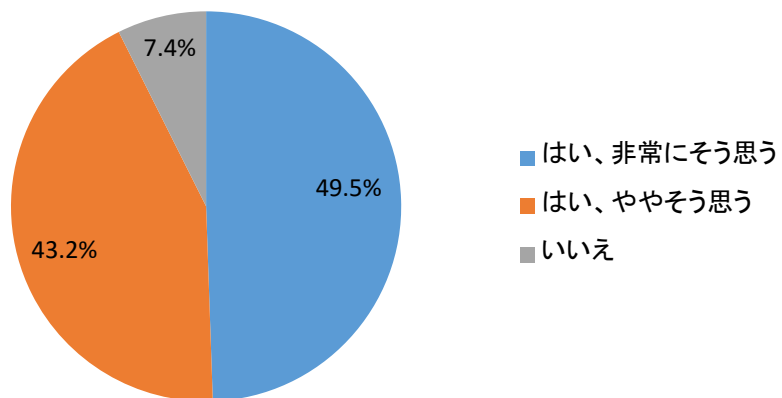
23.あなたは職員から、健康状態や治療方針の
情報を十分に提供されましたか？



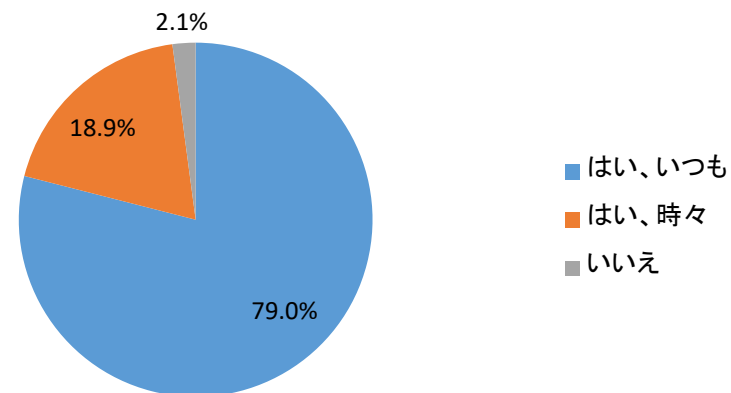
24.あなたは不安や悩みを話せる職員は
いましたか？



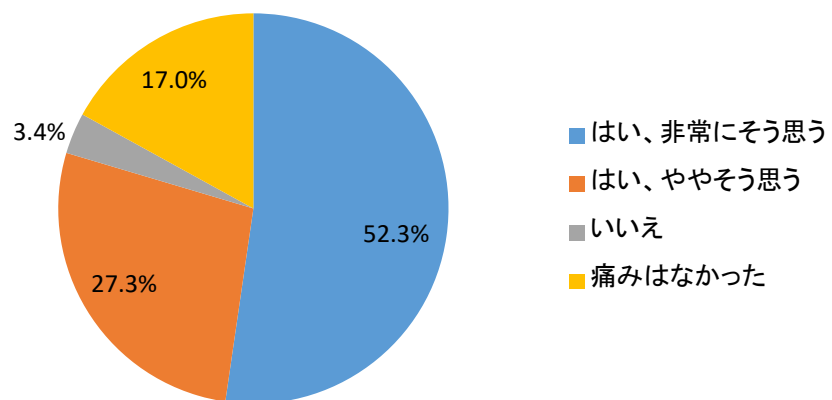
25.入院中、あなたは職員から精神的なサポートを十分受けられたと感じましたか？



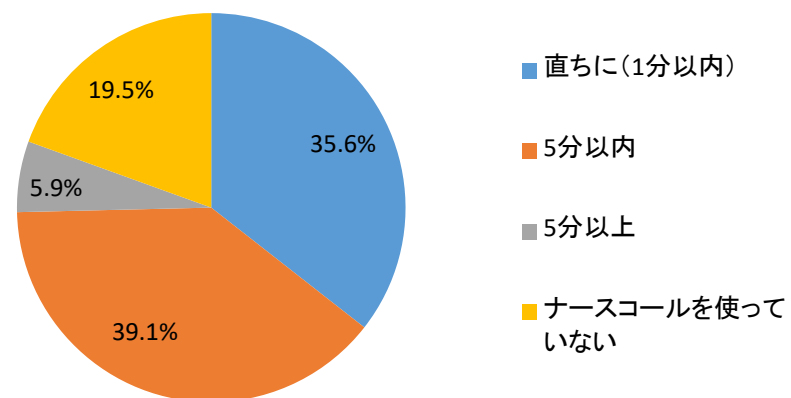
26.あなたの病状や治療方針についての話をする際、または検査・治療を行う際に、担当するスタッフはあなたもプライバシーに十分配慮していましたか？



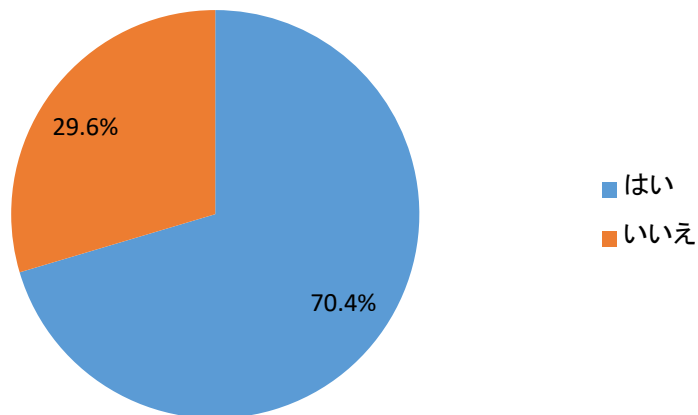
27.あなたは、痛みを和らげるケアを十分に提供されたと思いますか？



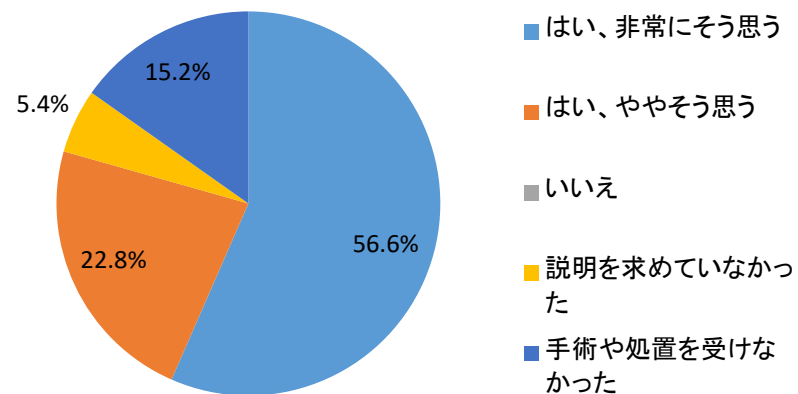
28.あなたがナースコールを押してから実際に職員が来るまでどのくらい待ちましたか？



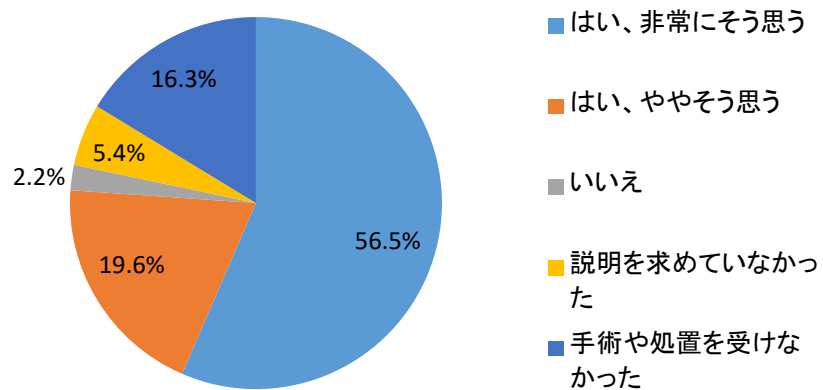
29.入院中、手術や処置を受けましたか？



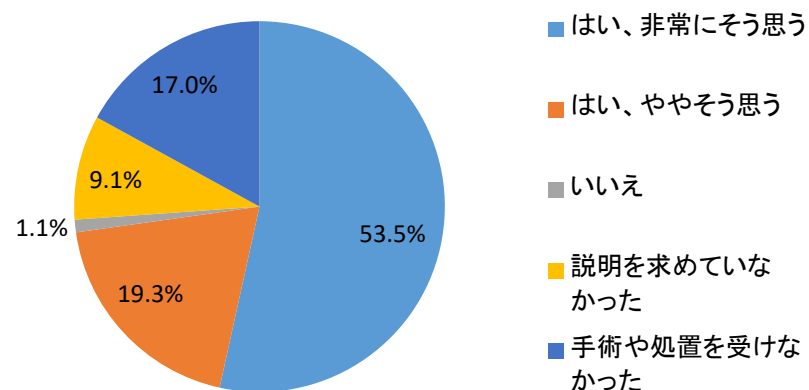
30.手術や処置の目的(効果や危険性)を、あなたがわかるように説明されましたか？



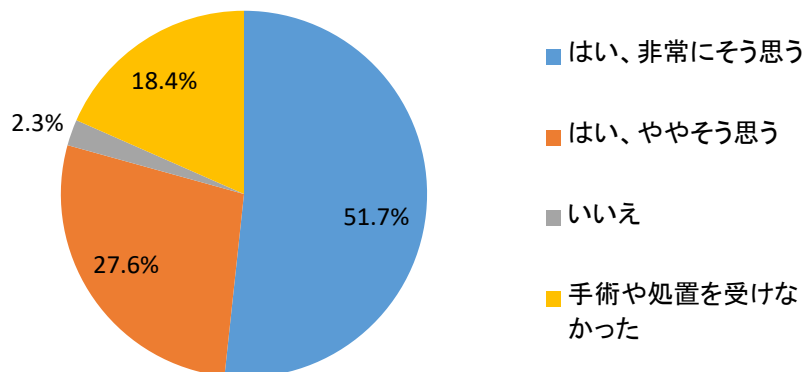
31.あなたがどのように手術や処置を受けるか説明されましたか？



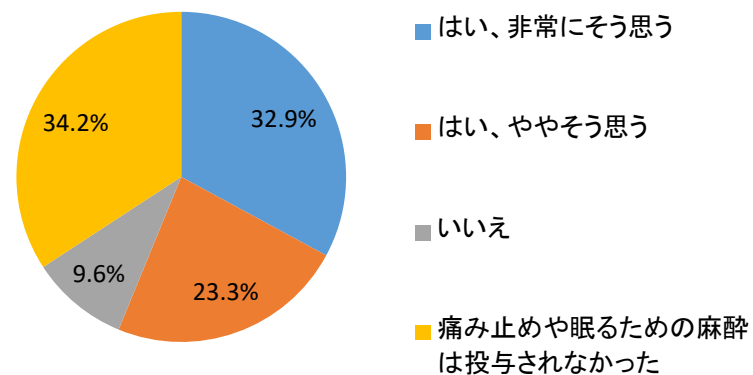
32.あなたが手術や処置について質問した際、わかりやすく答えてもらえましたか？



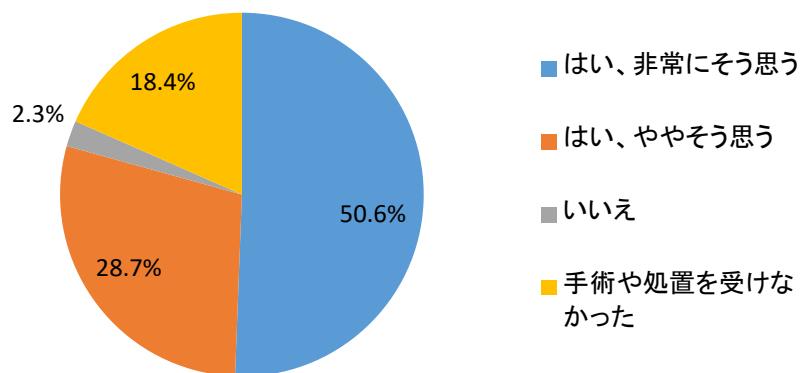
33.手術・処置をすることで、あなたがどのような状態になるのか伝えられましたか？



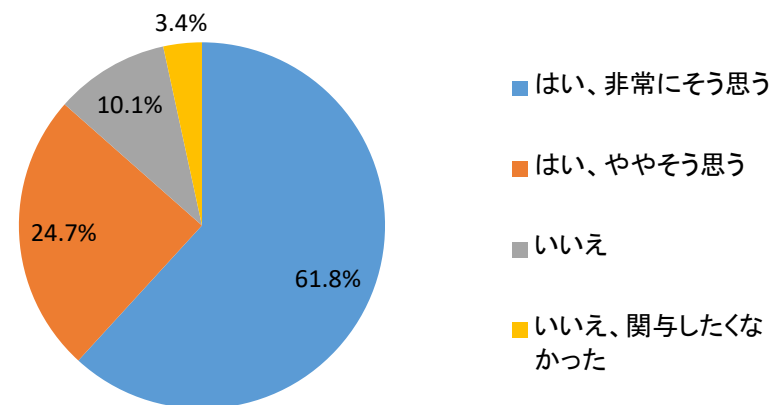
34.事前に、麻酔科医はどのように麻酔をかけるのか、あなたがわかるように説明しましたか？



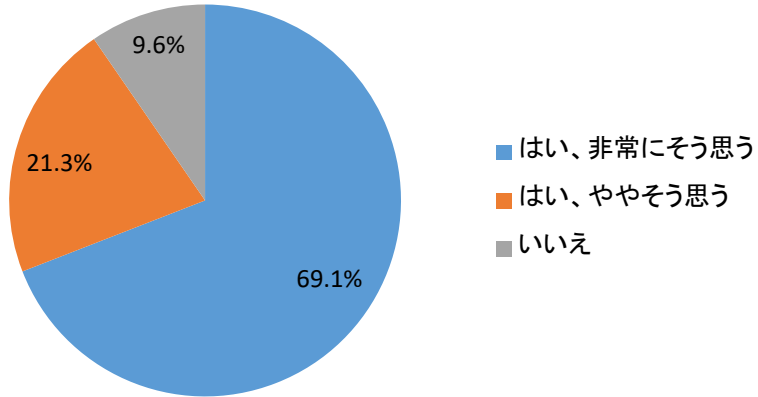
35.事後、手術・処置の結果をあなたがわかるように伝えられましたか？



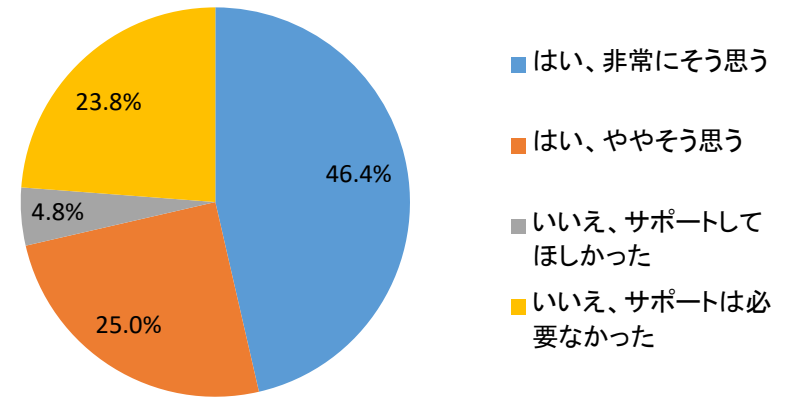
36.あなたは、退院(転院)の決定をする際、自分の意思が反映されたと感じましたか？



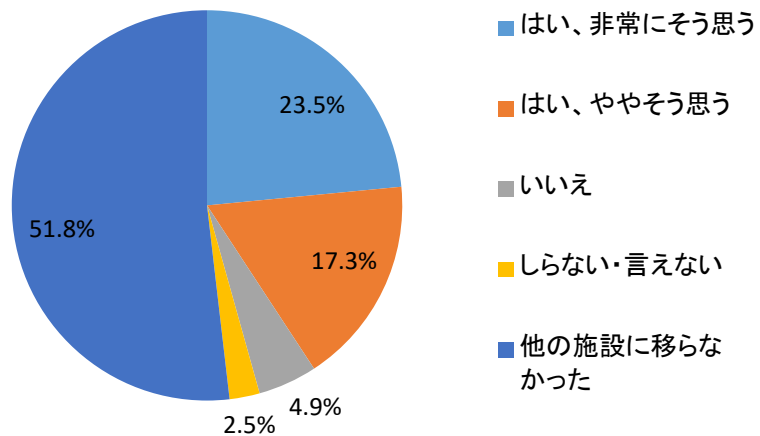
37.あなたは、退院(転院)日を十分に知らされていませんか？



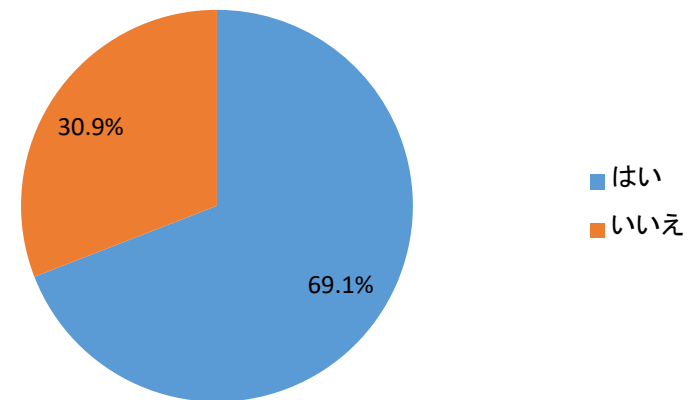
38.退院後の健康面や社会面のケアをしてくれる専門職から十分なサポートを得られましたか？



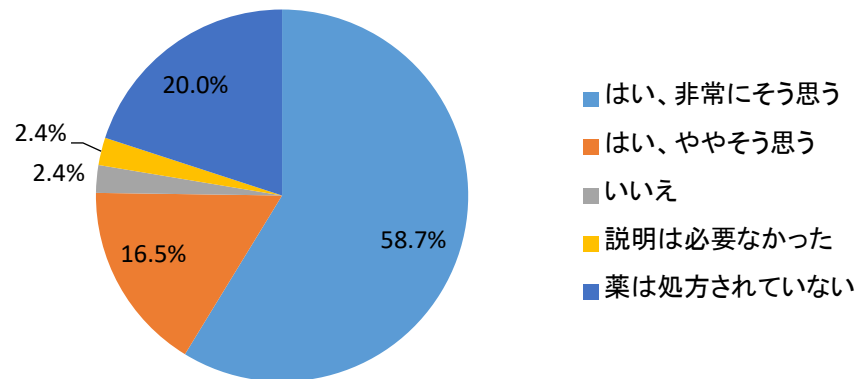
39.他施設に移った後のあなたの治療方針は、あらかじめ決まっていたか？



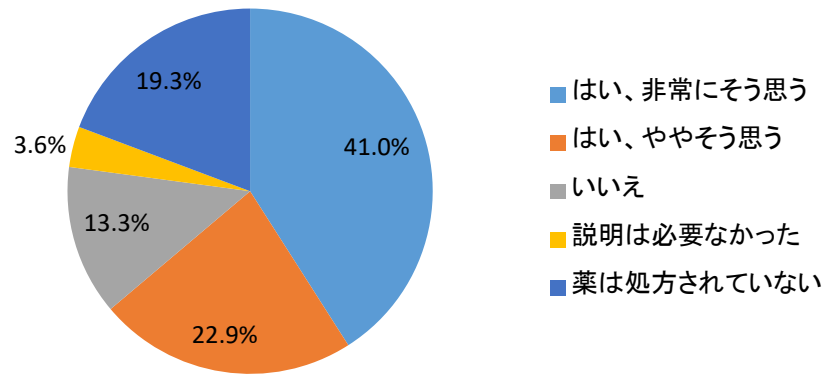
40.退院後に守らなければならない事を書面で提供されましたか？



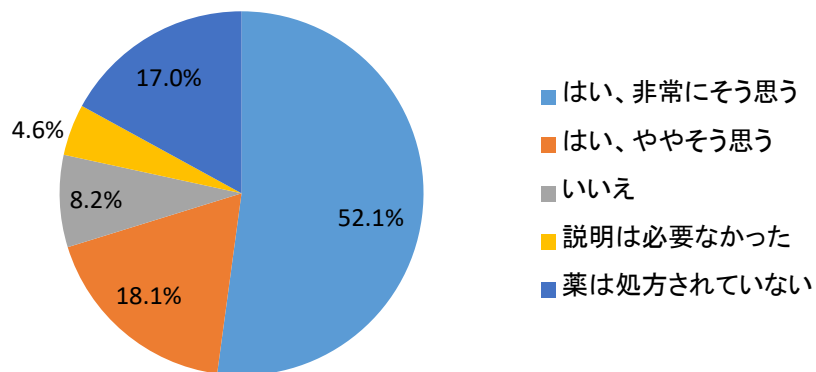
41.職員は、あなたが退院後に服用する薬の目的をあなたがわかるように説明しましたか？



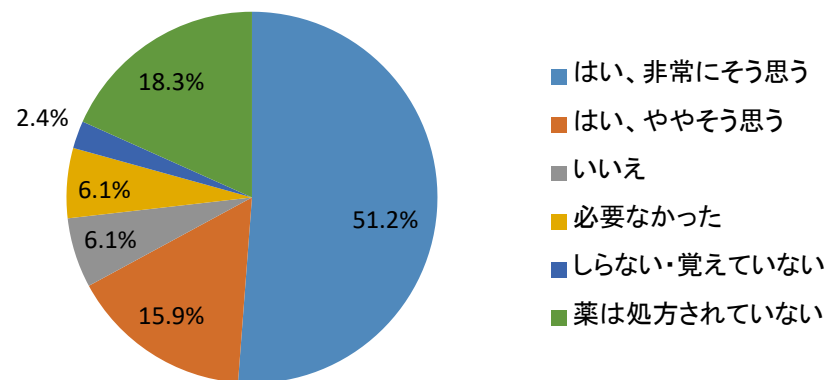
42.職員は、服用する薬の副作用を伝えましたか？



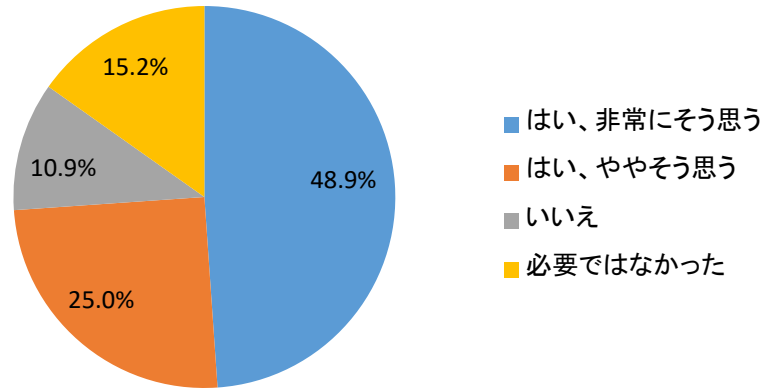
43.職員は薬の服用方法をあなたにわかるように説明しましたか？



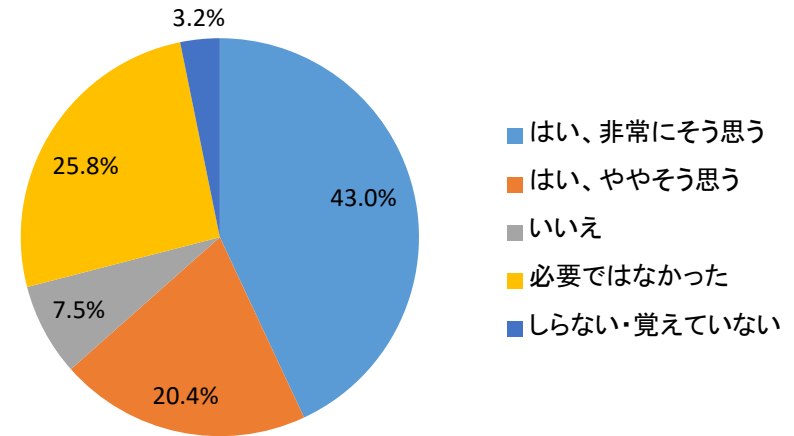
44.処方された薬の情報を書面で提供されましたか？



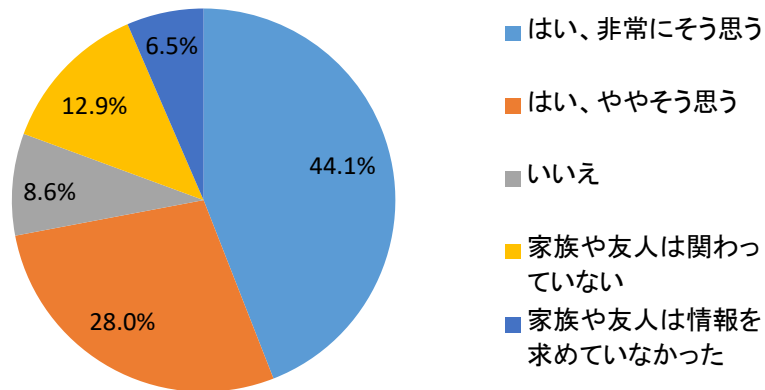
45.職員は、あなたが退院(転院)後に
気をつけるべき症状を伝えましたか？



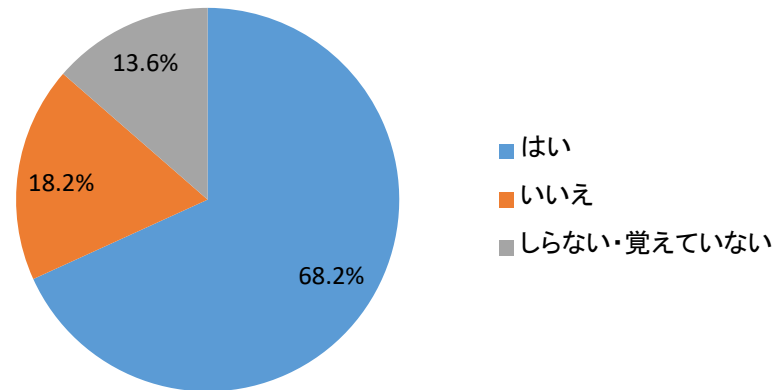
46.職員は、ご家族などの状況をみて
退院(転院)時期を考慮しましたか？



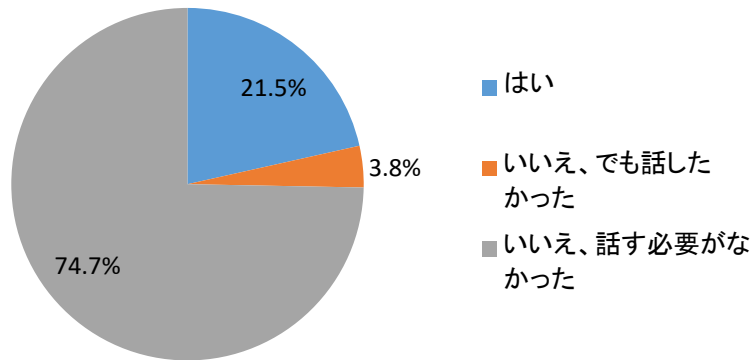
47.医師や看護師はご家族や友人にあなたの
ケアに必要な情報を全て伝えましたか？



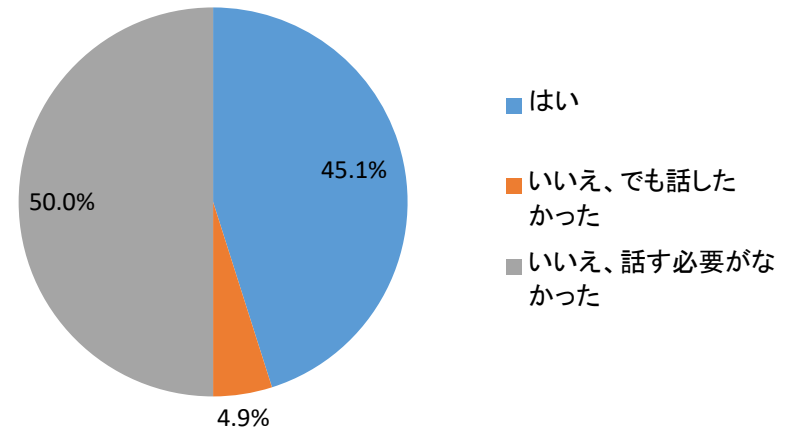
48.職員はあなたの退院(転院)後、健康状態や
治療に不安が生じた際の連絡先を伝えましたか？



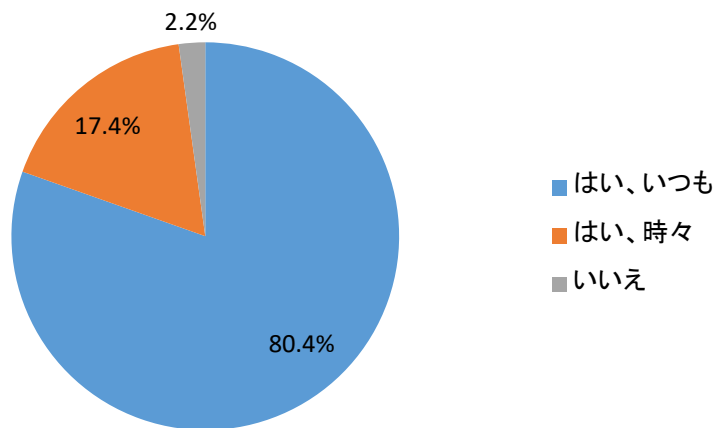
49.職員は退院後にしようする器具や自宅の改修の
必要性をあなたと話しましたか？



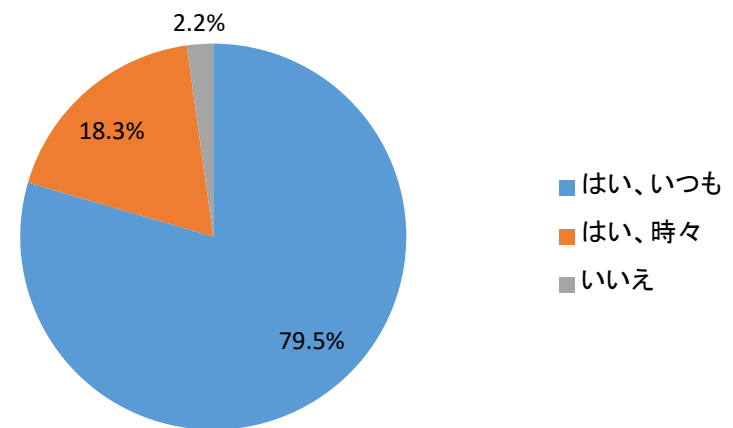
50.職員はあなたの対以後、継続して必要な
医療・介護・福祉等のサービスを話しましたか？



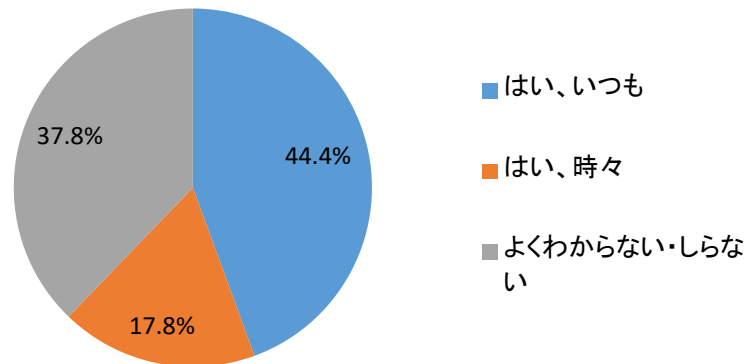
51.全体を通して、あなたは病院で人として
大切にされたと感じましたか？



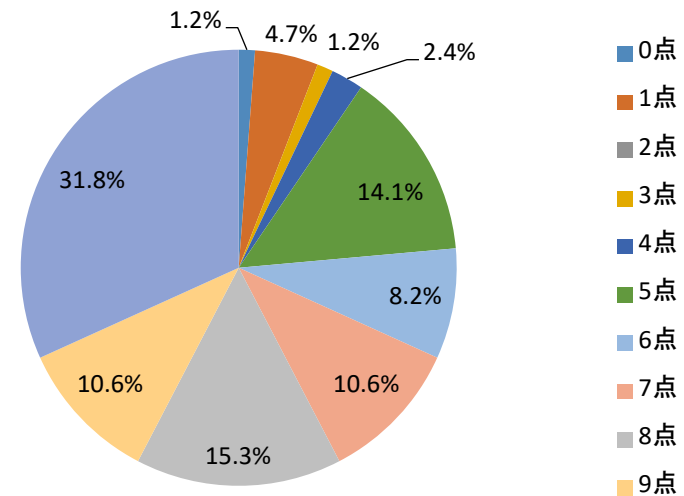
52.あなたの入院中、職員から十分なケアを
受けられたと感じましたか？



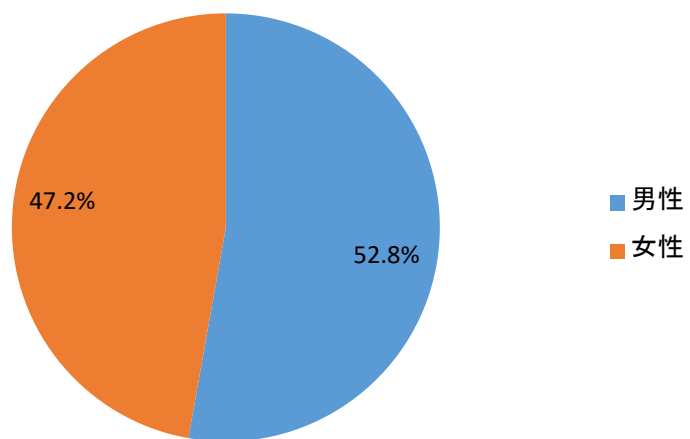
53.あなたは病院や職員に対する意見(苦情、提案、称賛等)を伝える方法を知っていましたか？



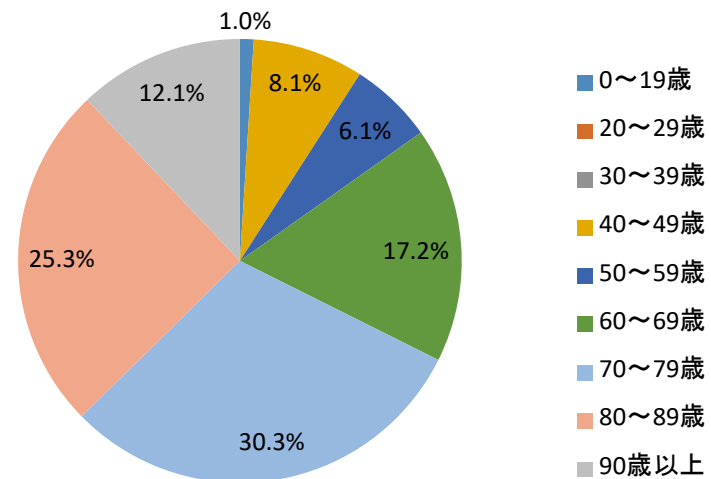
54.あなたの入院経験はいかがでしたか？



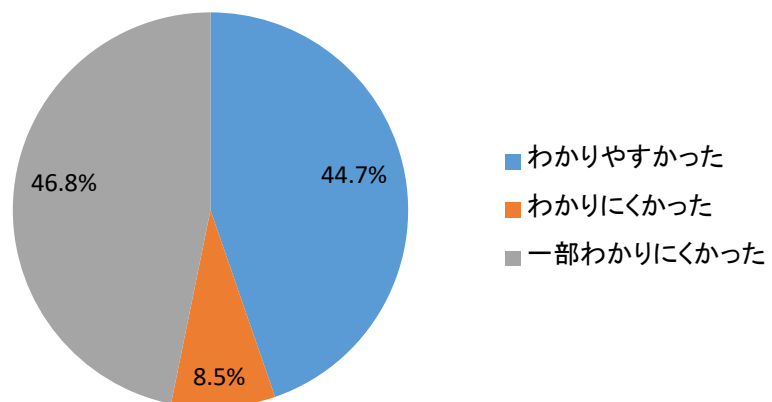
55.あなた(患者)は男性ですか？女性ですか？



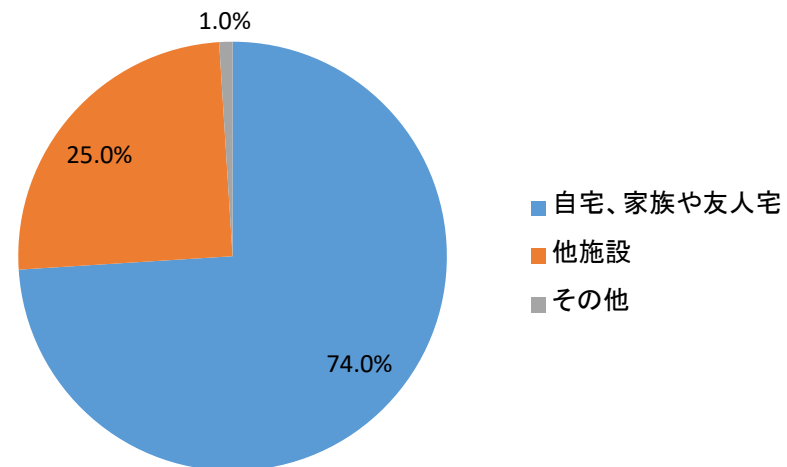
56.あなた(患者)の年齢を教えてください



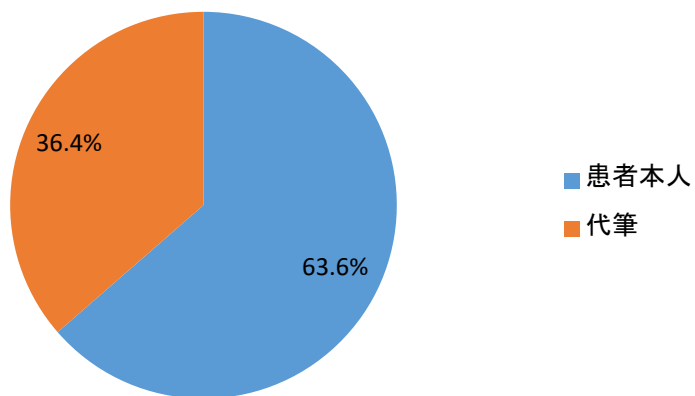
57.この調査票の設問表現はわかりやすかったですか？



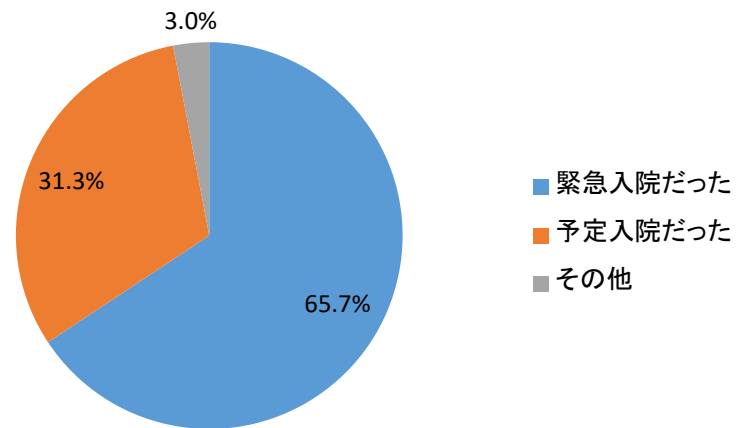
58.あなたは退院後、どちらに行きましたか？



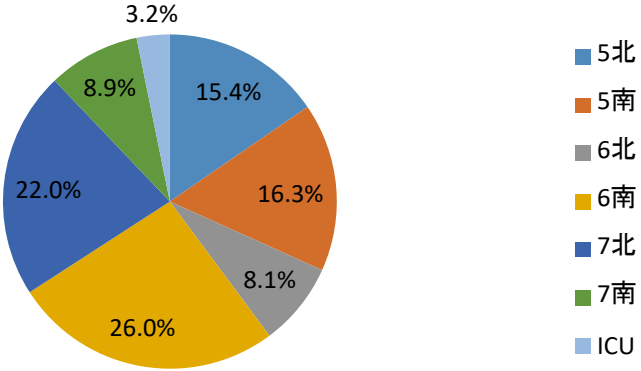
59.この質問票に記入しているのはどなたですか？



60.あなたの入院は以前から決まっていた予定入院でしたか？緊急入院でしたか？



61.あなたが入院されていた病棟はどこですか？
(途中で病棟が変更になった方は入院された病棟をすべて選択してください)



患者・家族からのご意見

ご意見	回答
<p>●あなたのケアを担当していた看護師について →家族に対する心の無い言い方で、とても不快でした。 他の方はどんなことでもしっかり対応してくれた。 この時期にとる対応ではない。</p>	<p>不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 ご家族の気持ちを考えて言葉に気を付ける必要があったと思います。</p>
<p>●夜間職員による騒音はありましたか？という問いに対して →サンダルが床を擦るゴム質な「ギュッギュッ」という音で目が覚めた。</p>	<p>今後は、特に夜間の歩き方に気を付けます。</p>
<p>●あなたが重要な質問をした際、看護師からわかりやすい説明をうけられましたか？の問いに対して →看護師に、先生の判断で一般病棟に移りそれ以降は通常入院費用が発生すると言うので、「保健所からは自己負担がかからないと聞いている」と話したら、「自分は事務ではないのでよくわからない」とウヤムヤで終わって</p>	<p>申し訳ありません。今後は質問には確実に回答できるように致します。 対応が難しければ他のスタッフに確認してからご返答致します。</p>
<p>●あなたの病状や治療方針についての話をする際、または検査・治療を行う際に、担当するスタッフはあなたのプライバシーに十分配慮していましたか？の問いに対して →いいえ、そもそもそんな話さえされた事がない。</p>	<p>もっと患者さんの状態に気付ける様にならないといけないと思いました。 患者さんは何をされるか不安になると思うので、今後はケアの前にしっかり説明するように致します。</p>
<p>●あなたは、痛みを和らげるケアを十分に提供されたと思いますか？の問いに対して →いいえ、一度も何もしてもらっていません。</p>	<p>日頃よりコミュニケーションを取り、患者さんの病状や性格など個別性のあるケアが行えるようにしていきたいと思います。</p>
<p>●その他 患者の困る最大の原因は医者と担当看護師の間で連絡が取れていない事。 医者は医局の者を連れて回診するが、3秒の視診をして帰るだけ。</p>	<p>申し訳ありません。 今後は医師、看護師のコミュニケーションに関して努力致します。</p>