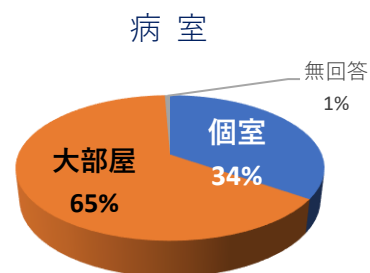
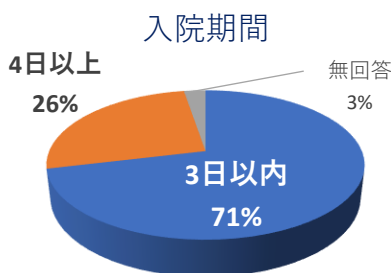
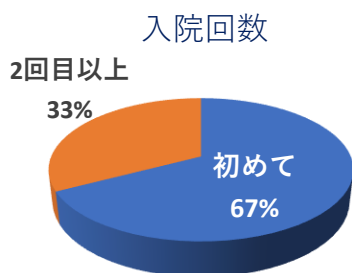
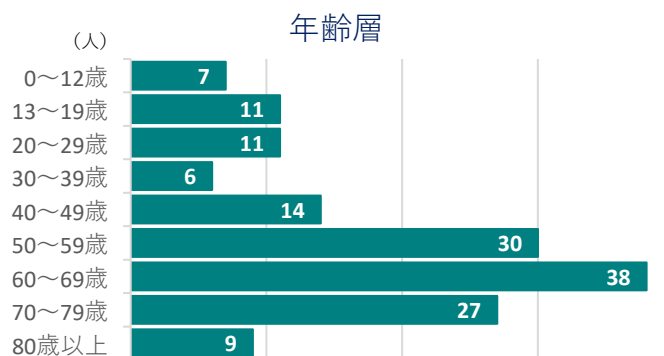
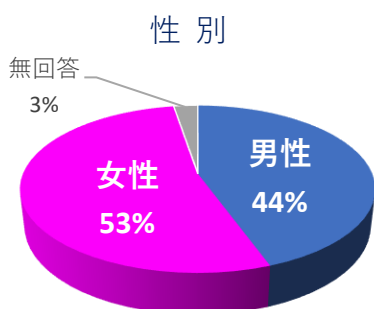


令和5年度 患者満足度調査の報告

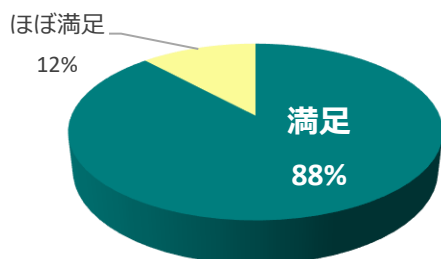
- 調査対象 入院患者
- 調査期間 令和5年10月1日～10月31日
- 調査方法 アンケート調査
- 配布数及び回収率 配布191枚 回収 153枚 【回収率 80.1%】



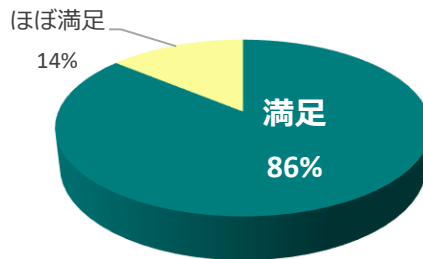
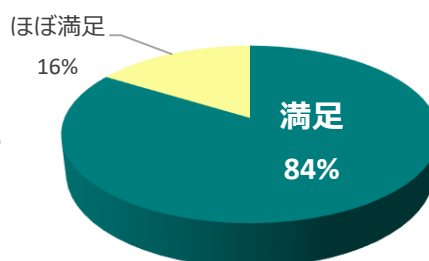
【医師について】

満足・ほぼ満足・やや不満・不満

☞ 態度・言葉遣いはいかがでしたか



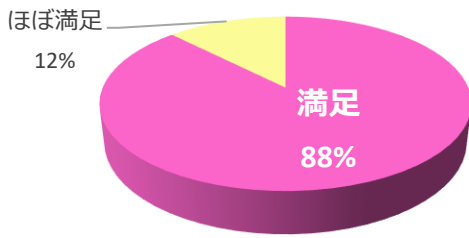
☞ あなたの不安や要望に耳を傾けましたか

☞ 検査、治療などに関して、
医師はあなたが理解できるように
説明しましたか

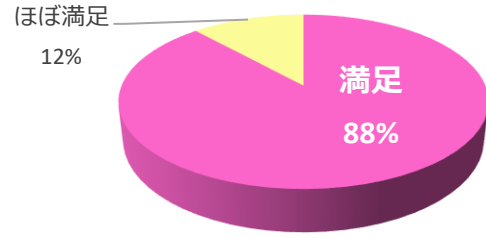
【病棟看護師について】

満足・ほぼ満足・やや不満・不満

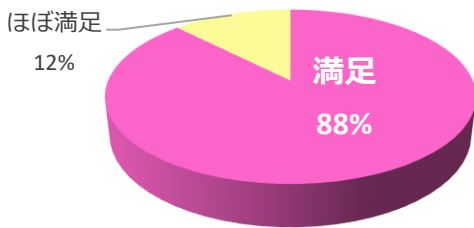
☞ 態度・言葉遣いはいかがでしたか



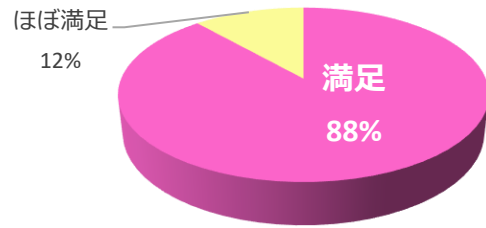
☞ あなたの不安や要望に耳を傾けましたか



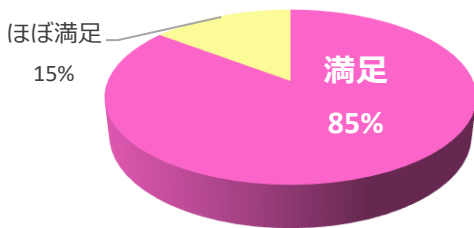
☞ プライバシーに注意を払っていましたか



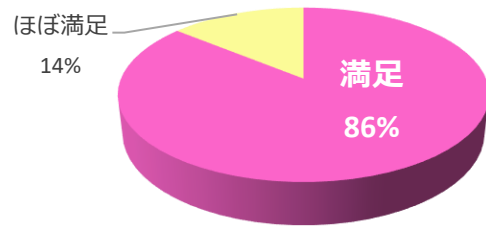
☞ ナースコールの対応はいかがでしたか



☞ 入院時の説明はわかりやすかったですか



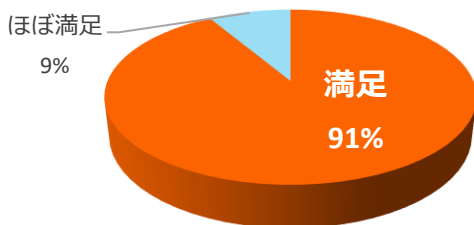
☞ 退院指導はわかりやすかったですか



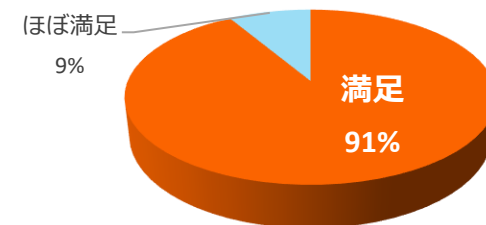
【手術室看護師について】

満足・ほぼ満足・やや不満・不満

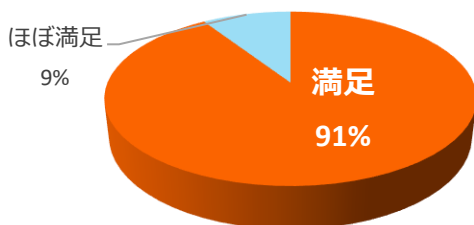
☞ 態度・言葉遣いはいかがでしたか



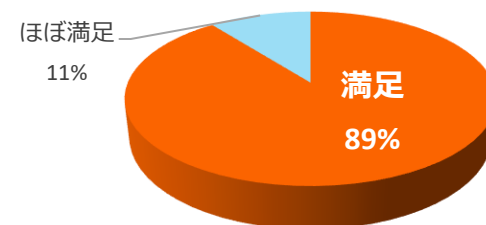
☞ あなたの不安や要望に耳を傾けましたか



☞ プライバシーに注意を払っていましたか



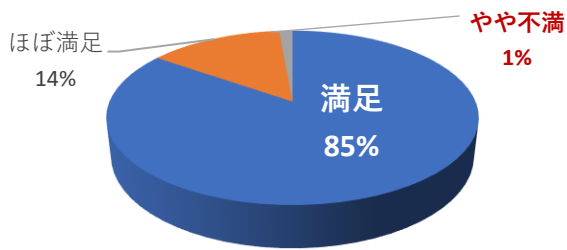
☞ 処置をする際の説明はわかりやすかったですか



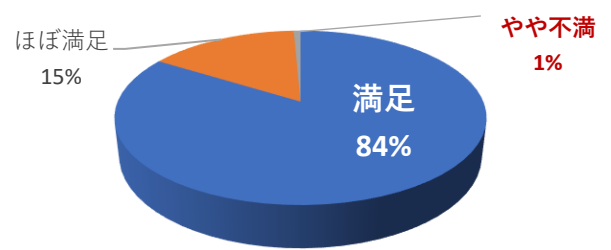
【その他の職員(受付事務・薬剤師・栄養士)について】

満足・ほぼ満足・やや不満・不満

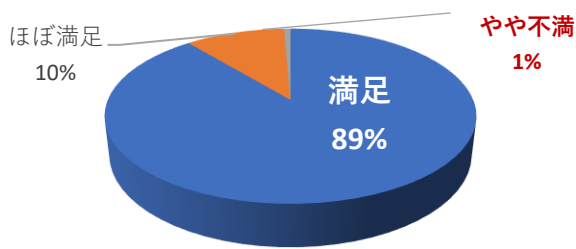
☞ 態度・言葉遣いはいかがでしたか



☞ あなたの不安や要望に耳を傾けましたか



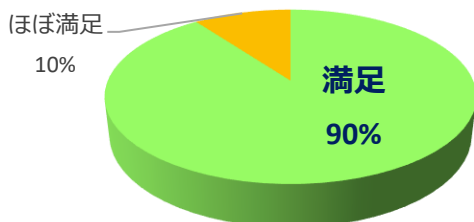
☞ 薬剤師の薬の説明はわかりやすかったですか



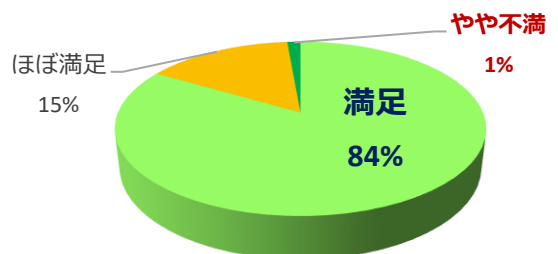
【入院環境について】

満足・ほぼ満足・やや不満・不満

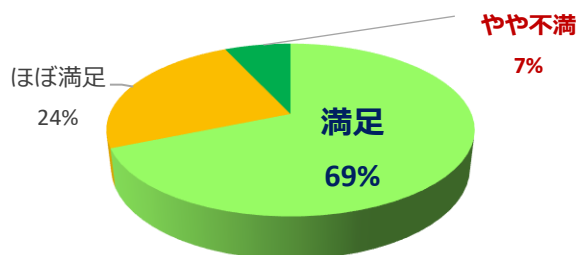
☞ 病室は清潔に保たれていましたか



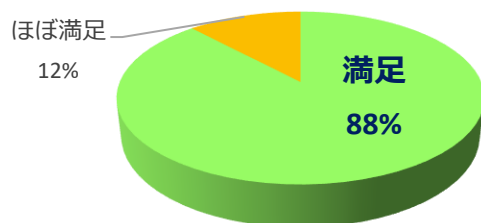
☞ 病室の周囲は夜間静かでしたか



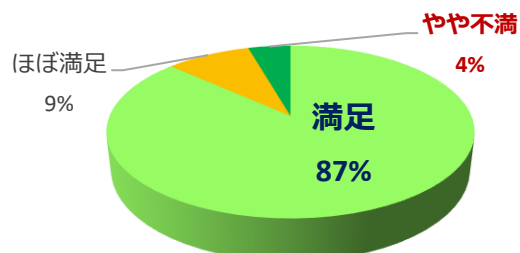
☞ 室温は適度でしたか



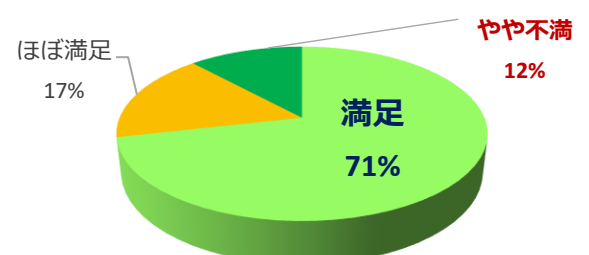
☞ お手洗いは清潔に保たれていましたか



☞ シャワー室は清潔に保たれていましたか



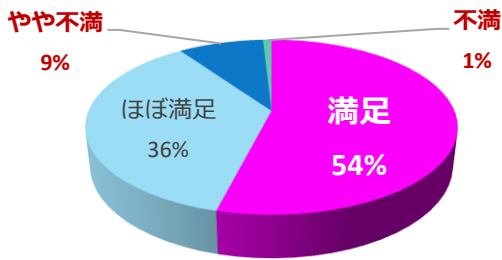
☞ シャワー室は使いやすかったですか



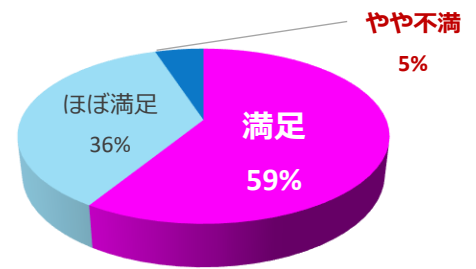
【下記について評価】

満足・ほぼ満足・やや不満・不満

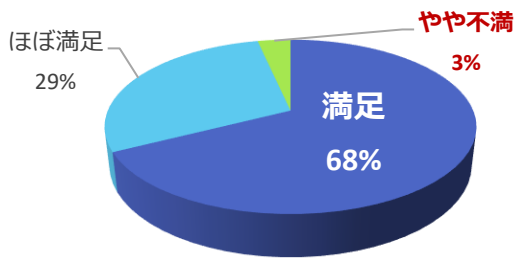
売店



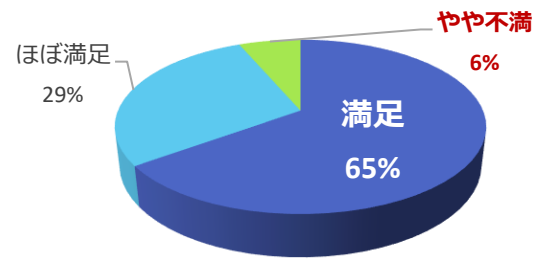
自動販売機



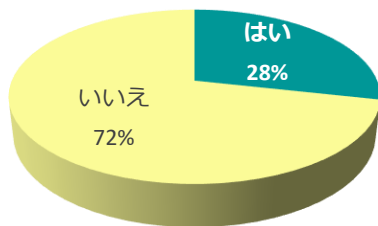
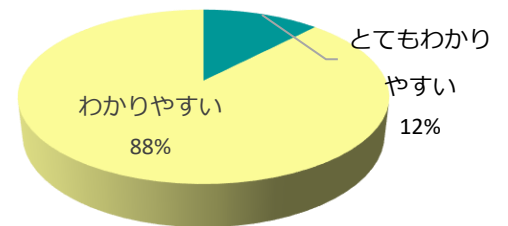
デイルーム



入院中の食事

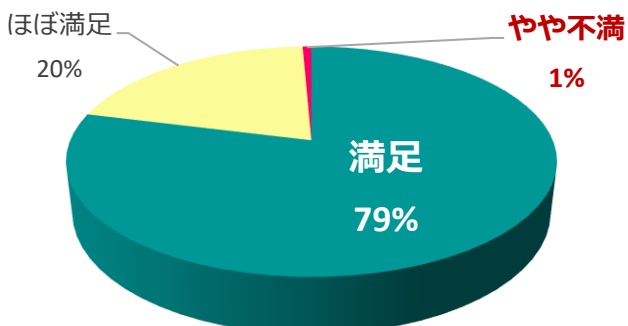


☞ 当院のホームページを見たことがありますか

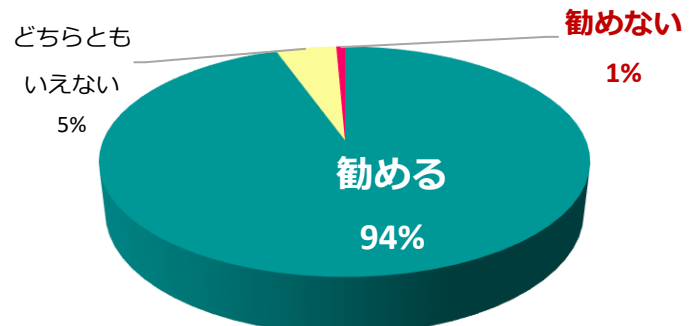
とてもわかりやすい・わかりやすい
わかりにくい・とてもわかりにくい「はい」と答えた方は、
当院のホームページはわかりやすかったですか

【全体評価】

☞ 当院に満足されていますか



☞ 御友人や御家族に当院を勧めますか



満足・ほぼ満足・やや不満・不満



《 自由記述・回答 》

- ・大変お世話になりました。ありがとうございました。 15件
- ・病室の室温が少しあつかった。 3件
- ・病室でも Wi-Fi を使えるようにしてほしい。 3件
- ・夜間にも誠心誠意対応していただきありがとうございました。とても感謝しております。皆様に感謝申し上げます。
- ・先生もスタッフの皆さんも素敵でした。手術室の女性スタッフも優しく声をかけて頂き不安がありませんでした。助かりました。
- ・よくしていただいてありがとうございました。ごはんもおいしかったです。
- ・最初の整形外科でレントゲンの画像を見て同じ骨折でも手術の必要ありと言われこちらの病院をすすめられ次の日受診しました。あわただしいあつという間の3日間でした。また抜糸の日は通院します。宜しく願います。皆様ありがとうございました。
- ・対応していただいた職員様方の対応がすごく丁寧で、不安だった(手術)気持ちが楽になる位、温かく親切な対応でした。先生 本当にありがとうございました！先生に救われました!!手術室看護師様 手術中の優しい対応感謝です。ありがとうございました！病棟看護師様 お世話になりました。ありがとうございました！
- ・入院するとき、送ってくれる人がいないとバス、タクシーなどとても不便でした。駅からでも交通手段があるといいと思います。
- ・医師、看護師の皆さんには、とても親切やさしく応対していただき、つつい甘えてしまいました。体調が悪いときだからこそやさしさが身にしみました。本当にありがとうございました。その他の職員の皆さんも同様ありがとうございました。
- ・朝、起きて洗面所に行こうとしたら靴のそばに蜘蛛がいてびっくりしました。地元のかかりつけ医の紹介でこちらにお世話になりました。先生はじめスタッフの皆様にとっても良くして頂きました。ありがとうございました。出来るなら市外から来る身としてはもう少し通院が楽ならと思うばかりです。
- ・みそ汁がだめと言ったらスープを出してもらったので感謝です。ありがとうございました。
- ・土曜の診察を月1回でもしていただけると助かります。
- ・初めての入院、手術でしたが、安心してお任せすることができました。ありがとうございました。
- ・大変良くして頂いて感謝感謝です。有難うございました。夜間対応だったのに迷惑がらずに良くして頂きました。担当医の先生、多数の看護師さん有難うございました。
- ・大変お世話になりました。手術までは不安、恐怖、緊張でいっぱいでした。先生はじめスタッフの皆様のおかげで少しずつ落ち着いてきました。先生のていねいなご説明、看護師さんの笑顔と優しさ、リハビリの先生、薬剤師さん、他にお世話になった方々に感謝しかありません。ありがとうございました。
- ・皆さんよくしてくださいました。先生ありがとうございました。今後ともよろしく願います。友人に当院を勧めます。



・夜、温かいタオルをもってきてくださりとてもありがたかったです。(シャワーできなかった)朝も温かいタオルをもらえたら(洗顔がやりやすかった)顔を拭くことができるのであったらいいなと思いました。頼めばもらえたかもしれませんが使うかどうか聞いてもらえると頼みやすいかなと思います。

↳ 朝の顔拭きタオルは、ベッド上安静等で動けない方にお渡ししています。夜勤はマンパワーが少なく、十分な対応ができず申し訳ございません。

・病室が乾燥していて冬は特に気になります。温タオルの臭いが気になることがあります。いつも温かく声がけして頂き感謝しております。ごはんもおいしいです。細かいこと書いて申し訳ありません。

↳ タオルの臭いに関しては、クリーニング業者とも話し合い、古くなったものは使用しないこと、温めてからなるべく早く使用すること。保温庫の除菌清掃をしっかり行うこととしました。

・夏場、もう少しデイルームを涼しくして欲しいです。土日、午前中だけでもいいので売店を営業してほしいです。パンの種類を増やしてほしい。

↳ 土日の売店は、以前営業していましたが、利用者数が少ないため平日のみとさせていただきます。パンに関しては、3階の自販機にも数種類入っていますので、そちらもご利用ください。

・ベッドメイキング(隣のベッド)の際におしゃべりしていて不快だった。入室の際もあいさつがなかった。業者の方(男性)がずっと部屋の中で話をしてトイレ等へ行けなかった。入室の際あいさつがなかった。

↳ ベッドメイキングや清掃業者の私語や挨拶に関しては、きちんと指導を行いました。

・名前の確認はときと場合ではぶいても？

↳ 名前の確認については、患者さんの誤認防止、誤薬防止のためにも毎回実施させていただきます。安全な医療の提供のためにもご協力をお願いします。

・夜 12 時前に TV を消されてしまいました。朝 部屋で着替え中、窓口外に工事の作業の方が突然現れてビックリ。

↳ 夜 12 時までにはテレビを許可していますので、消す際は患者さんに声をかけるように注意いたします。
工事作業を行う際は、放送などでアナウンスを行っていますが、作業内容に応じて細やかな配慮を行ってまいります。

・3階の自動販売機にもペットボトルの水やお茶を販売してほしい。手術後、ギプスをつけますと事前に説明されていたが、どのくらいの範囲につけるのかわからなかったため衣類の準備に困った。

↳ ペットボトルの自販機は、ボトルが取り出し口に落下する音が病室に響くことや、ペットボトルのふたを片手では開けにくいことなどからコップタイプのものを設置しました。今後も同様の意見が多く出るようであれば検討いたします。
ギプス装着の説明に関しては不十分な点がありご迷惑をおかけしました。手術の説明の際には範囲や期間などきちんと説明することを心がけたいと思います。



・シャワー室が狭い。看護師さんの親切な対応と入院食の内容に感動しました。シルバーの人のごはんの量はもう少し少量でも良いかと思いました。(入院中はほとんど体を動かすことがないので)

↳ シャワー室に関しては様々なご意見を頂いております。構造上すぐに改善できずご不便をおかけしてすみません。
ご飯の量は、栄養士が年齢や体重をもとに適量を計算しておりますので、ご理解のほどよろしくお願ひします。

・医師 わかるようによく説明して頂きました。病棟看護師 皆さんやさしいですね。手術室看護師 何度も声をかけて頂きました。売店 もう少し笑顔で対応して頂きたい。片手きかないのに配慮が全然ない。

↳ 売店職員の対応については、定期的に指導を行ってまいります。

・となりの人のいびきがうるさくて、よく眠れなかった。

・感謝 隣の方の強烈な「イビキ」で一晩中眠れず 朝には頭痛く手術の所の痛み 急に劣悪な環境となり そんな夜が入院中ずっと続くのかと思うと心が暗くなり看護師さんに相談したところ、婦長さんと相談してくるとの事でした。その後、隣の方から別の部屋に移ってもらうことにしたと聞きました。(その方には大変悪かったと思いましたが)お陰様でその夜から元の静かな所で良く眠る事が出来ました。それ以降、順調に快復し無事退院を迎えることが出来ました。皆様の努力に感謝申し上げます。ありがとうございました。

↳ 多床室でのいびきに関しては、看護師が巡回時にいびきが聞こえた場合は、横を向いて寝て頂くなど声をかけさせていただいております。しかし、完全に解決できることではありませんので、耳栓をしていただくなどのご協力もお願いしています。お部屋も治療優先で決めておりますので、必ずしも変更できるわけではありませんのでご理解とご協力をお願いします。

・椅子に背もたれがほしい。洗面所にコンセントがあれば良いと思います。(ドライヤー)夜、冷蔵庫のモーター音が気になった。

↳ 病室の椅子には背もたれがありますが、治療室にはついておりません。治療スペースの確保などから丸椅子を使用しております。
洗面所にコンセントは設置してありますが、分かりにくい場所のため、表示をして分かりやすくしました。
冷蔵庫のモーター音に関しては、どうしても発生してしまいますが、眠れないなど不快な思いをされる場合は、夜間電源を切るよう対応をさせていただきます。看護師にお声掛けください。

交通手段について

↳ 佐々木駅や新発田駅からのバスもありますが、本数が少なく大変ご不便をおかけしております。

土曜日の診療について

↳ 土曜日の診療に関しては、職員の増員が必要となり現状難しいと思われまふ。ご理解のほどよろしくお願ひします。

Wi-Fi について

↳ 病室での Wi-Fi 使用に関しては、機器の設置など費用がかかることですので、今後の検討事項とさせていただきます。



この度は、患者満足度調査にご協力いただきまして誠にありがとうございました。
みなさんの温かいお言葉や貴重な意見をいかし、今後もより良い病院づくりのために努めてまいります。

接遇委員長