

第14回 太田川病院 患者さま満足度調査結果

当院では、患者さまにご満足いただけるより良い医療サービスを行うため、皆さま方の率直なご意見をお聞きし、職員一同、一層の医療サービスの充実を目指すべく、満足度調査を実施しました。結果を報告するとともに、これらを参考に、より良い医療サービスの提供に努めてまいります。

アンケートの対象

《 外 来 》 平成27年10月15日(木)～16日(金)に受診された患者さま
《 病 棟 》 平成27年10月13日(火)～平成27年10月17日(土)に入院されている患者さま

アンケートの手法

アンケート項目はそれぞれの調査項目に対して「満足」「やや満足」「どちらともいえない」「やや不満足」「不満足」の5択で選ぶ選択方式としました。

栄養管理室

貴重なご意見を多数いただきありがとうございました。
皆様のご意見を参考に、患者様に美味しく召し上がっていただくよう努力してまいります。

薬剤部

ご意見いただきましてありがとうございます。
薬に関して、患者様やご家族様への不安を取り除けるよう説明の仕方を工夫するなど、接遇の向上にもつとめてまいります。
今後も、何かお気づきの点があればお声かけください。

総務課

今回の調査では院内の設備関係に対して、貴重なご意見をいただきました。
年数が経過して古くなったものもあり、改修などの検討も順次行っていく予定です。今後も皆様に快適にご利用いただける病院をめざします。
ご意見ありがとうございました。

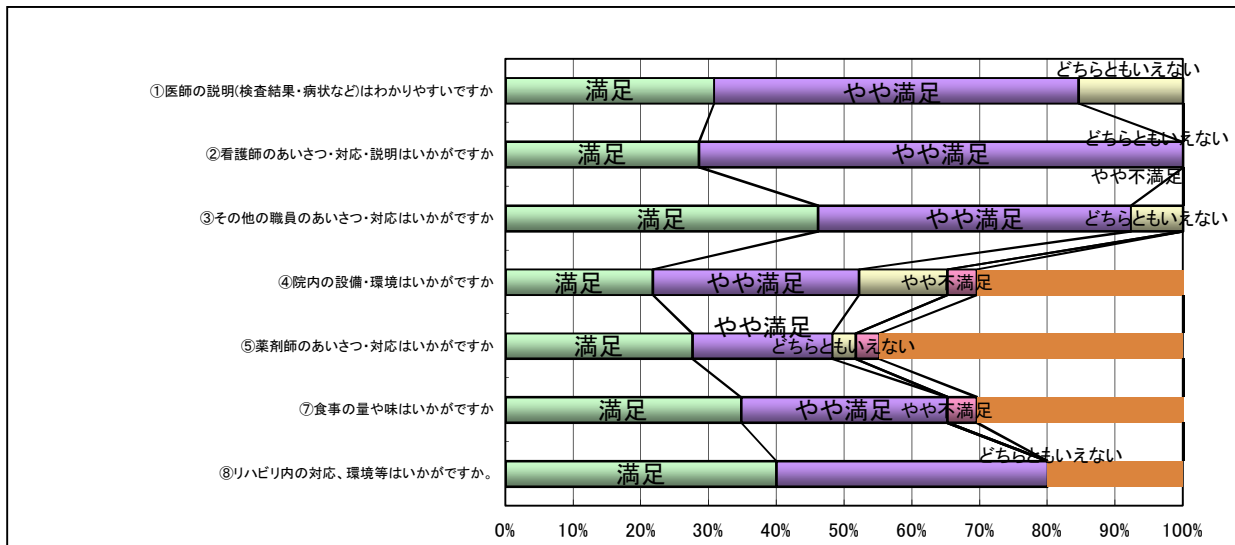
第14回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【2階病棟】

アンケート結果

回収率 **64.0%**

配布枚数 28枚

回収枚数 18枚



※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

アンケートの回収率は、64.5%でした。

医師の説明はわかりやすいですかの問いに関しては、満足50%やや満足50%となっており、回答された方全員が満足されていることが分かります。

看護師のあいさつ・対応・説明はいかがですかに関しては満足50%やや満足44%合わせて94%で前年度の合わせたものと同じ満足度となっています。

その他の職員のあいさつ・対応はいかがですかに関しては、満足が50%やや満足38%で合わせると88%でこれに関しては前年度と比較すると6%以上の低下となっています。配慮に欠ける対応に関しては、職員間でお互いが気づき、声掛けができるように日頃から努力していきます。また、患者本人で記入ができない方で、満足度調査機関にご家族に面会がなかった方に関しては、未記入のまま回収しており、その割合が20%となっています。次回の課題として委員会で話し合い対策を検討したいと思えます。

2階病棟は入院される患者様が多い部署です。

高齢者の方も多く、出来る限り解りやすい言葉で丁寧な対応を心がけています。これからも、気持ちのいい挨拶に心がけ、満足していただける対応に努めていきます。お気づきの点がありましたら、気軽にお声かけください。よろしくお願いいたします。

アンケートのご協力、貴重なご意見ありがとうございました。

皆さまからいただいたコメント	対応策
職員さんも知った人には挨拶がありますが、見かけない人には知らぬ顔	不快な思いをお掛けし、申し訳ありません。スタッフ一同気持ちのいい挨拶と対応を心がけてまいります。
大変良くして頂いています	ありがとうございます。これからも、患者様に満足して頂けるよう努力してまいります。

ご協力ありがとうございました。

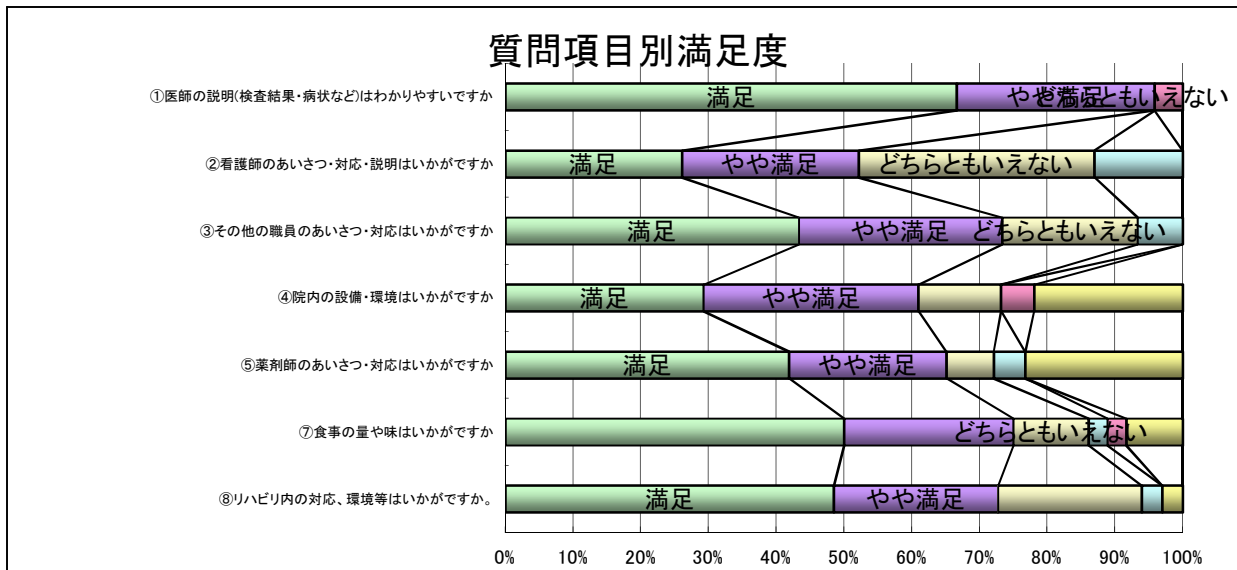
第14回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【3階病棟】

アンケート結果

回収率 **61.4%**

配布枚数 44枚

回収枚数 27枚



※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

アンケートの回収率は、69.6%と前年度を上回りました。その要因として、アンケート提出を待つのではなく日常生活において何がしかの援助が必要な患者様が多いので、聞き取り調査を行った結果と思われる。

職員の声がおおいに大きい。職員の態度に関する苦情が入っています。接遇の検証に参加しており、今後の業務に役立てるよう、各自が自分のこととして受け止めより良い看護・介護が提供できるよう努力してまいります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
職員の声がおおいに大きい	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 スタッフ同士で声が大きくなるよう、お互い注意し合い業務にあたらせていただきます。 ご指摘ありがとうございました。
いつも、とても丁寧に対応して頂き、大変感謝しています。今後ともどうかよろしく申し上げます。笑顔であいさつをして頂きます。	お褒めの言葉を頂き、ありがとうございます。 今後も意識し、継続してまいります。

ご協力ありがとうございました。

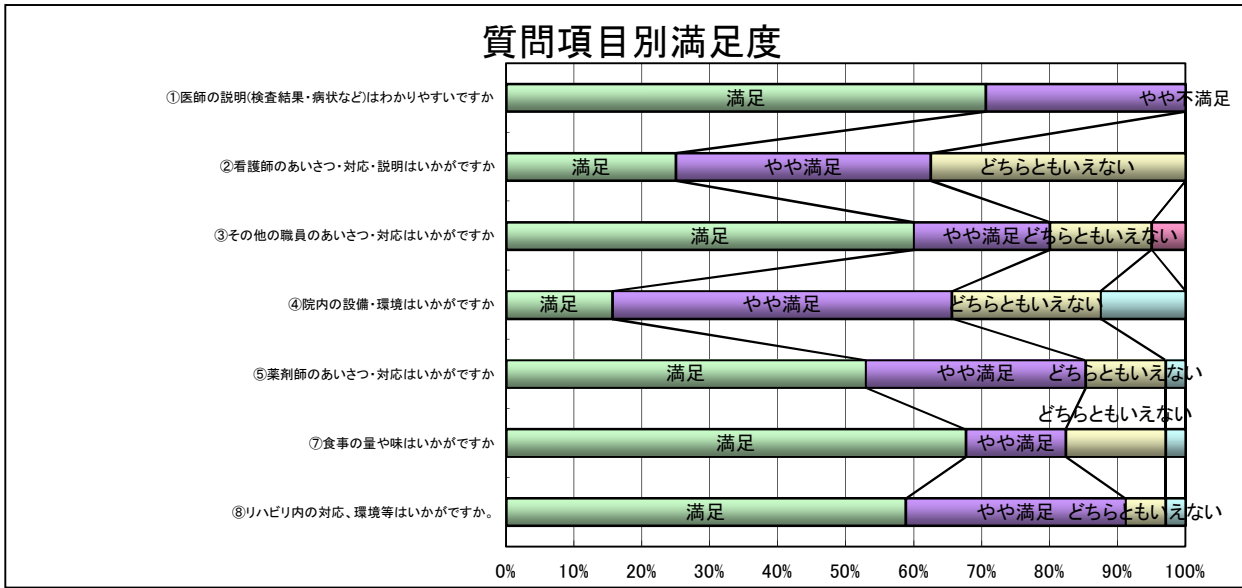
第14回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【4階病棟】

アンケート結果

回収率 **68.0%**

配布枚数 50枚

回収枚数 34枚



※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

今年度もアンケート調査ご協力をお願いの声かけを行い、ベッドサイドに足を運びました。配布枚数48枚、回収枚数21枚。回収率43%と半数を下回りました。回収率を上げていけるように今後の課題として取り組んでいきたいと思っております。頂いたご意見により、患者様の声・患者様を大切にされている家族の思いなど、知ることも出来ました。患者様の療養の場である病棟での不快な思いをされたことですぐに対応できることは改め、実行してまいりました。まだまだ至らないこともあります。患者様ご家族様に信頼していただける看護、介護を提供できるように努めてまいります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
患者への声掛けを、これからも引き続きお願いします。本人は解らなくても家族側としては、有難く嬉しい。	これからも笑顔で対応していけるように、努力していきます。
ときにより廊下の音がやかましい事がある。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。古いワゴンを使用するときは、段差などをゆっくりと進むようにする。夜間は音の出ないワゴンを使用するようにするなど配慮致します。

ご協力ありがとうございました。

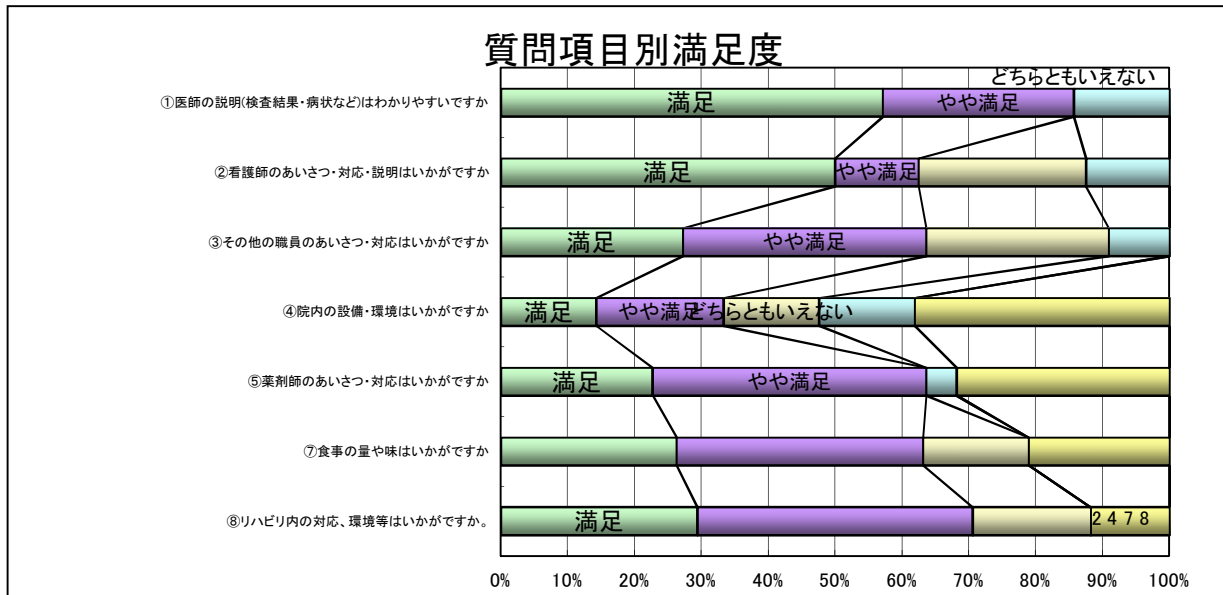
第14回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【5階病棟】

アンケート結果

回収率 **54.5%**

配布枚数 33枚

回収枚数 18枚



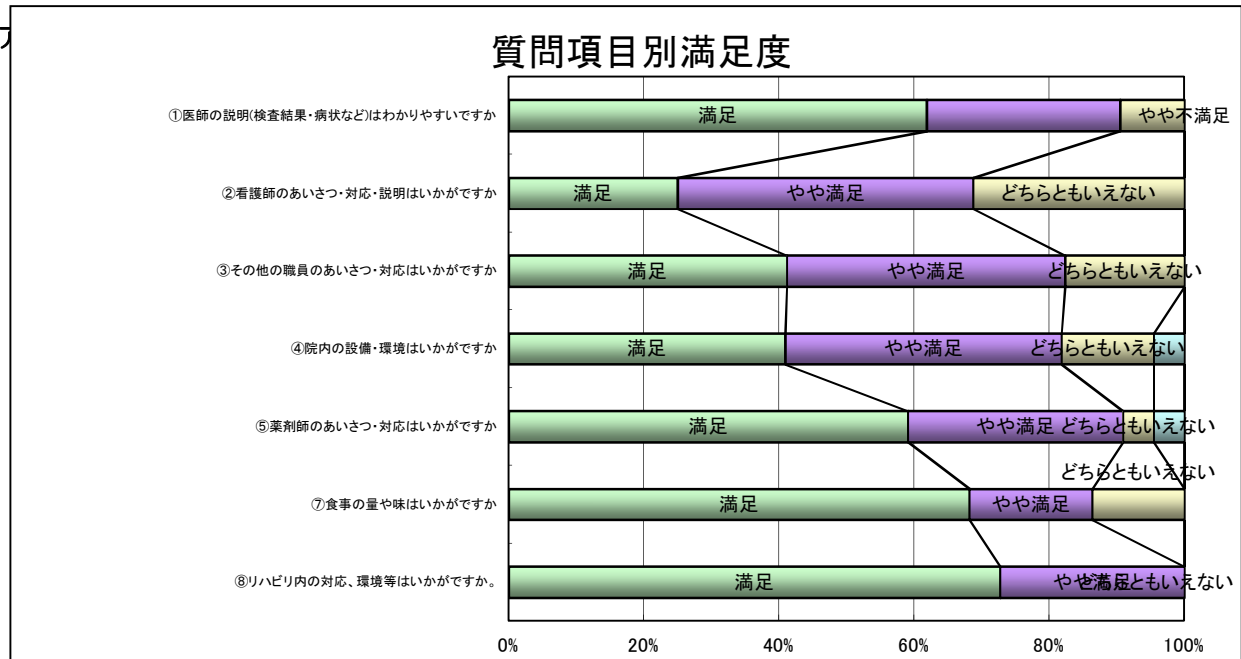
※ ⑥⑦について、「無回答」はグラフには含めていません。

アンケート回収率は、57.5%。積極的に回収に回らなかったため、回収率が上がりませんでした。今回、調査を行うことで患者様の純粋な意見を聞くことができました。改めて自分たちの接遇・態度・言葉づかいについて振り返る機会となりました。日頃から、「ちょっと待って下さい。」という言葉をよく耳にします。少し言葉を付け加える、言い方を変えることで患者様の印象は変わってくると思います。相手に合わせた対応や説明をするように努めてまいります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
チーム医療ができていない。	ご不安を与えてしまい、申し訳ございません。第2・第4水曜日に相談員と情報交換を行い、退院支援にスムーズに入れるように連携をとっています。ご不明な事がございましたら、お声かけください。
対応は良いが、言葉がキツイ人がある。会話が一方通行のような気がする。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。専門用語などを使用せず、相手に合わせた話し方をするよう努めてまいります。

ご協力ありがとうございました。

第14回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【南4階病棟】



※ ⑤⑦⑧の項目に関しては「無回答」はグラフには含めていません。

アンケート回収率：64.7%でした。

平成26年4月より病棟を開設して3年目を迎えスタッフ同連携を取りながら患者様に安心・安全・安楽な療養生活を提供してまいりました。調査の中で寄せられた意見は、昨年と同様に接遇面での意見が多かった事を深く受け止め患者様のニーズに答えられるようコミュニケーションを大切に、温かい心と笑顔で安心できる療養生活を過ごしていただけるようにスタッフ同努めてまいります。アンケートのご協力ありがとうございました。

皆さまからいただいたコメント	対応策
一人いやな人がいます、みてもらいたくないです。	院内での接遇研修に参加しておりますが、病棟内での接遇研修も今後行うようにし、気を付けてまいります。
声掛けをして貰いたい、私語は控えてもらいたい。	御不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。患者様と向き合い、対話をしていく心がけてまいります。スタッフ同士でお互いに注意し合い、業務にあたらせていただきます。ご指摘ありがとうございました。

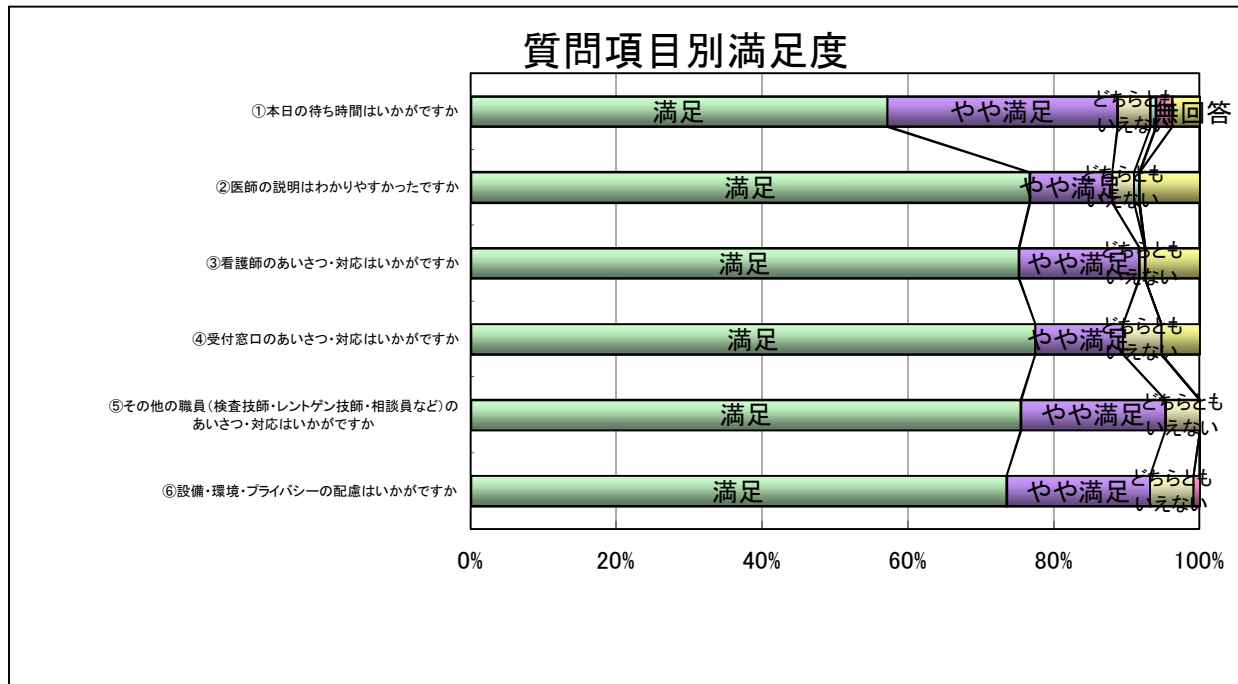
ご協力ありがとうございました。

第14回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【外来】

アンケート結果

回収率 100.0%

配布枚数 145枚 回収枚数 145枚



※ ⑤⑥の項目に関しては「無回答」はグラフには含めていません。

外来は、午前午後予約のある木曜日と午前診療科の多い金曜日に実施させていただきました。回収率も9割を超えてたくさんの方のお声を頂戴いたしました。

①の待ち時間については満足・やや満足の合計が約9割と評価を頂き前年度より上昇がみられましたが、不満の声も頂いております。直面している課題に向けて職員一同努力してまいります。

②から④の医師・看護師・受付窓口の対応については満足・やや満足の合計が約9割と昨年度より上昇が見られました。

電子カルテを導入して3年が経ち、待ち時間や診察や検査の流れなど改めて見直す点など現状の課題に積極的に取り組み、よりよい看護・接遇が出来るよう職員一同努力してまいります。

この度は、診察終了後の貴重なお時間を頂きまして誠にありがとうございました。

皆さまからいただいたコメント	対応策
診察までに、待ち時間を感じた。 会計はまあまあ。	診察の内容によってはお待ちさせる事もございますが、待ち時間を感じさせないような配慮を心掛けていきたいと思っております。
予約ですので、満足です。	ご意見ありがとうございます。 患者様へ満足していただけるよう職員一同心掛けてまいります。
以前、ニコリとせす対応されたことがあり後味悪い思いをしました。(診断書を願った際)	不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。笑顔と思いやりを持った、話しかけやすい雰囲気づくりを心掛けてまいります。
休診の情報がなく困った。いつも普通に医師がいますと思っていたので	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございませんでした。院内には休診のお知らせを掲示しておりますが、当日急な休診の場合もございます。お手数をおかけいたしますが、ご予約以外で来院の際は電話などで確認していただければ幸いです。
病院でアクシデントがあったりするのでやや満足ですけど、待ち時間はある程度仕方ないですね。	ご理解いただきありがとうございます。 待ち時間が少しでも短くなるよう職員一同努めてまいります。

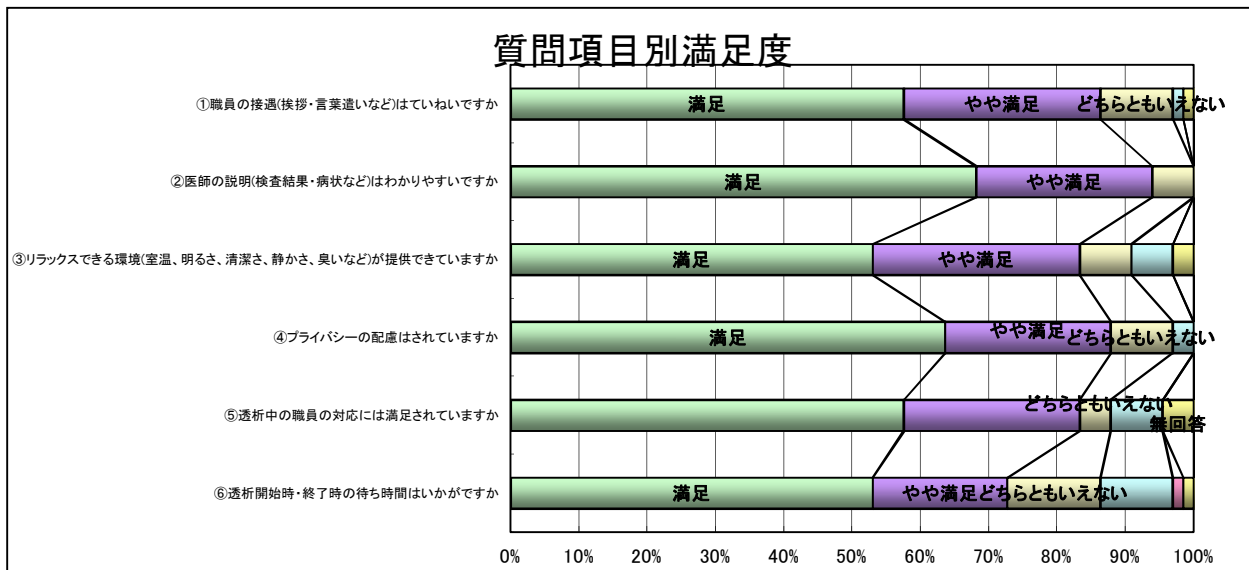
第14回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【透析室】

アンケート結果

回収率 **100.0%**

配布枚数 98枚

回収枚数 98枚



＜前年度との比較＞

回収率は外来が前年度より微減した。入院は昨年と同じ58%だが、聞き取り不可能な患者を除くと100%であった。

全体で⑥の透析開始時・終了時の待ち時間以外の項目で全て、満足、やや満足を合わせて80%以上を達成。⑥の透析開始時・終了時の待ち時間においても、外来が77%、入院が73%と昨年に比べ外来が6ポイント・入院が18ポイント増加した。要因として入れ替え時の個々の穿刺やプライミングのスキルアップ、ベッドメイキングが終わり次第病棟に連絡する事が徹底されてきた事が考えられる。今後も患者数の増加が考えられる為、スタッフの増加やさらなる個々のスキルアップが求められる。

＜今後の対応・対策＞

午後患者様の開始をスムーズに開始する為にも、スタッフ全員が意思統一をはかり、お互い協力しながら働ける環境をつくっていけるよう取り組んでいき、ひとつのチームとして協力体制を取れるように努めていく事が重要です。

患者様への接遇において、スタッフ間で統一を図り、不快な思いをして頂くことのないように丁寧な接遇を心掛けてまいります。

皆さまからいただいたコメント	対応策
穿刺は特定の人にしてほしくない。(痛い)	スタッフ全員、勉強会などを通じて技術の向上に努めております。穿刺痛をなくすのが一番ですが失敗した際のフォロー体制も考え、患者様の負担が少しでも軽減できるように努めます。
透析中寒い。	暖房、大布団で対応させていただいております。それでも寒い場合いくつか貸出用のアンカがありますが、全員にお貸しすることは難しいので、掛物・上着等で調整していただけますようお願い致します。

ご協力ありがとうございました。

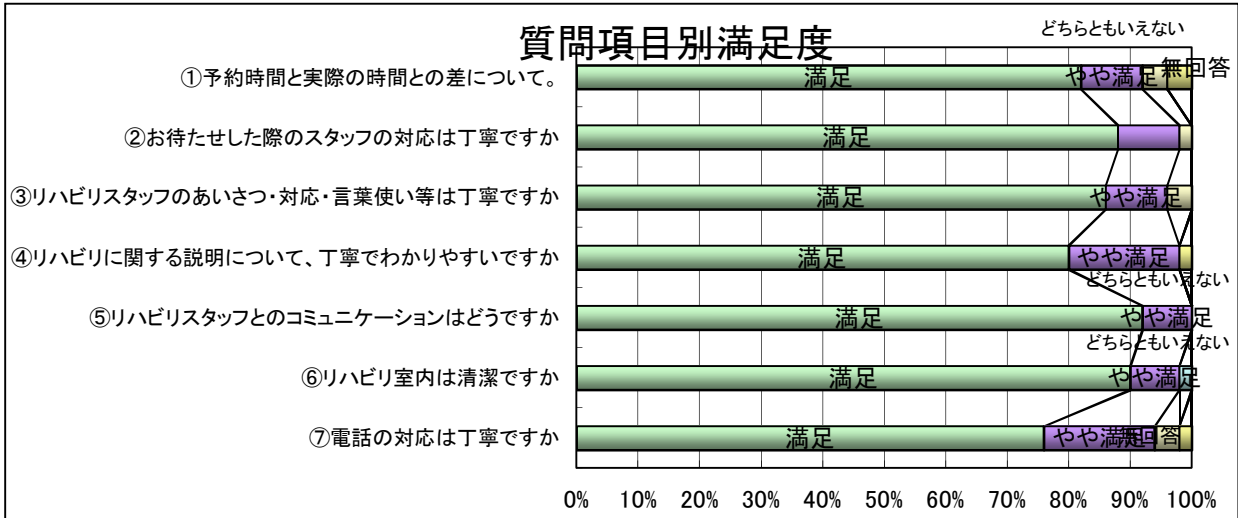
第14回 太田川病院患者さま満足度調査結果 【リハビリ】

アンケート結果

回収率 100.0%

配布枚数 50枚

回収枚数 50枚



外来での回収率は、昨年までと同様100%でした。今年度の調査においても大部分の項目で80%以上の満足度が得られましたが「予約時間と実際の開始時間との差について」の項目のみ76%の満足度にとどまる結果となりました。電話対応や患者様の送迎、その他業務等により時間を要する場合がございますが、できるだけ開始時間の誤差が生じないように努めてまいりますので、ご理解・ご協力の程、よろしく願いいたします。

皆様から頂いたご意見を踏まえ、今後もさらに患者様にご満足いただけるよう、スタッフ一同努力してまいりたいと思います。至らない点、お気づきの点などございましたら、その都度ご指摘頂きますようお願いいたします。

皆さまからいただいたコメント	対応策
室内の温度を下げしてほしい。	空調は全館一括管理となっております。設定温度は当院規定に準じております。状況に応じて、対応させていただきます。
20分しかないので時間のずれがないよう、しっかり時間を守ってほしい。電話や病室からの帰りの時間のずれがある。	ご迷惑をお掛けしまして申し訳ありません。電話対応や患者様の送迎等に時間を要する場合がございます。訓練時間は20分間行っておりますので、多少の開始時間の誤差が生じる場合があるかと思いますが、ご理解くださいますようお願い致します。