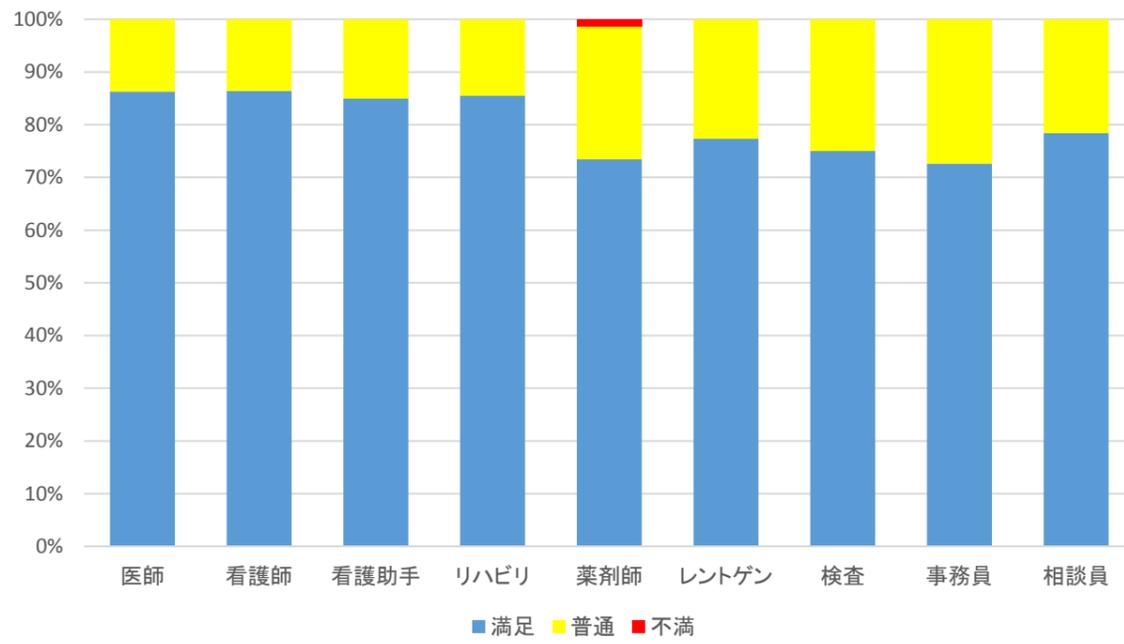


平成30年 2月 退院時アンケート集計結果

* 期間 平成30年2月1日～2月28日

1. スタッフの対応・サービスはどうでしたか？

	満足	普通	不満	な 受 け い て	無 回 答	合 計
医師	107人	17人				124人
看護師	108人	17人				125人
看護助手	96人	17人				113人
リハビリ	59人	10人		27人		96人
薬剤師	58人	20人	1人	11人		90人
レントゲン	75人	22人		5人		102人
検査	69人	23人		9人		101人
事務員	69人	26人		4人		99人
相談員	69人	19人		14人		102人

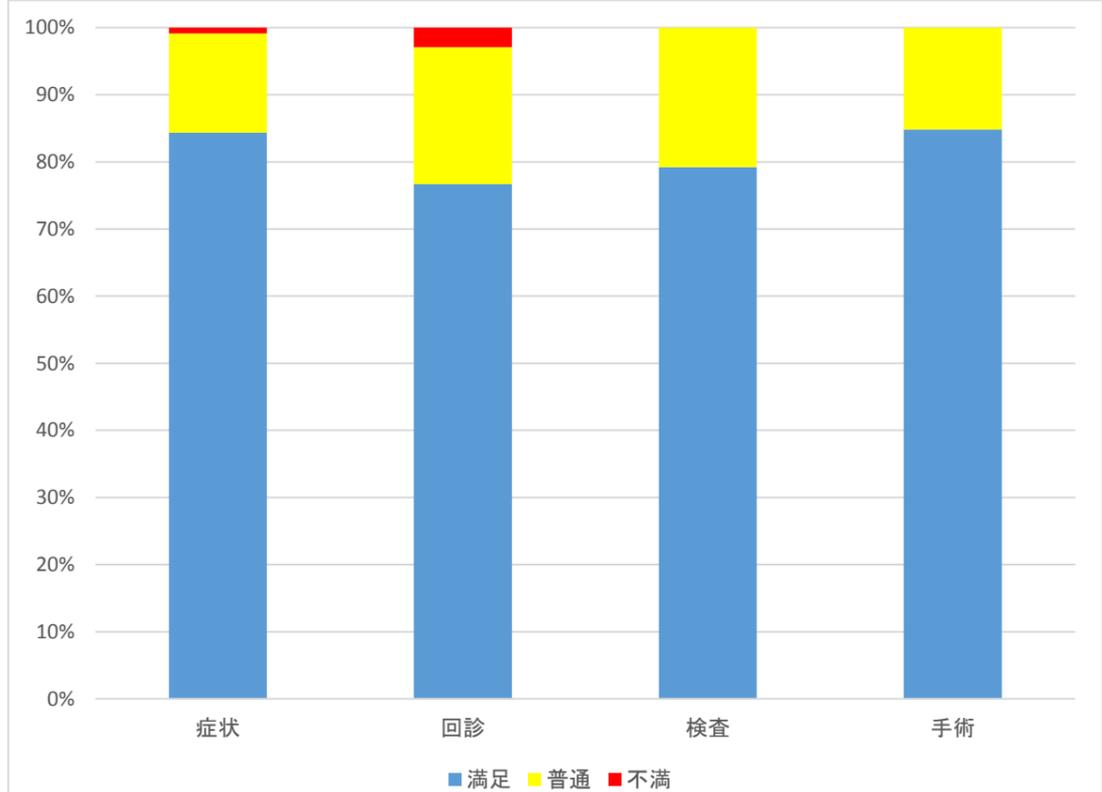


(70代男)皆んな看護師が良くしてくれました。
 (60代男)Dr.Nsその他のスタッフの方、皆さんとても感じが良く、入院生活が送れました。リハビリのアドバイスがとっても良く、回復した気がします。
 (60代女)看護師、助手の対応がやさしくてよかったです。
 (90代女)実の妹が見舞いに来た時のあいさつなどの対応が悪かったと聞いている。
 回答→面会時に入院患者様と話している時に遠慮することがあるという意見も出ましたが、入室時積極的にあいさつを行う。(声かけしコミュニケーションを図る)
 (50代女)スタッフの方はもちろんですが、病院内がきれいに清掃されてホテルの様でした。ありがとうございました。

(80代女)担当のお医者さんと1度もあってないので、母の症状について今後気をつけることなど詳しく聞きたかったです。
 (80代女)大変よかったですと思います。
 (80代女)あたたかき心、もてなしありがとう。言う事ありません。感謝です。
 (女)手が使えない時に薬を置いておだけで飲ませてくれなかった事があった。
 (80代男)ターゲット検査連絡文の内容について提案しましたので、是非御検討下さい。
 (90代女)大変満足しております。教育が十分なされている様に思います。
 (70代女)あまり気をつかわれるのも…。自然体でいてほしい。

2. 医師から説明は十分ありましたか？

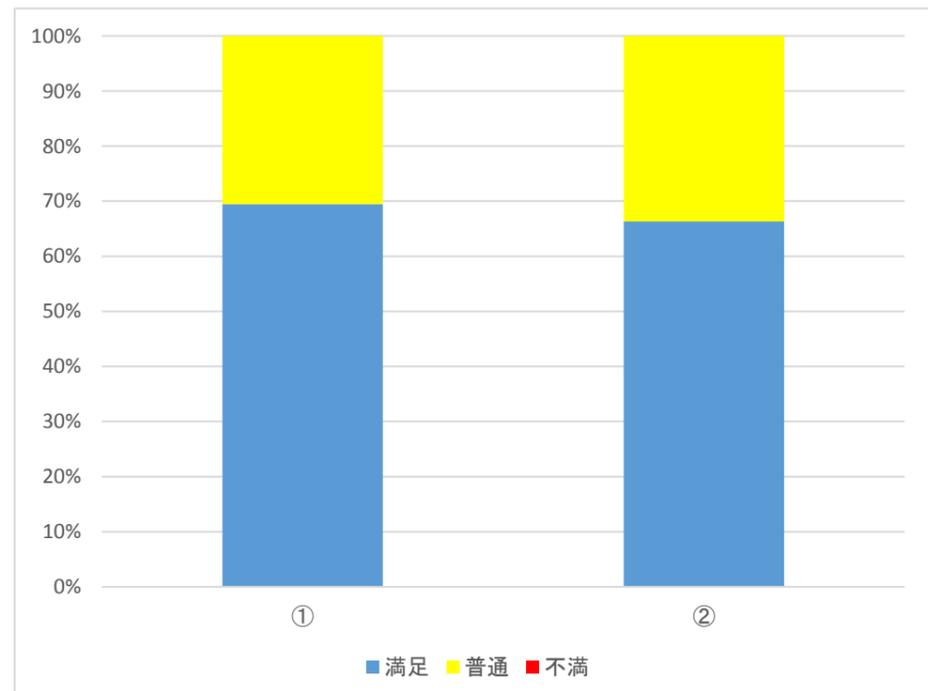
	満足	普通	不満	い 受 け て な	無 回 答	合 計
症状	97人	17人	1人	2人		117人
回診	79人	21人	3人	1人		104人
検査	80人	21人		1人		102人
手術	28人	5人		43人		76人



(60代男)初診～再診は早めが良いと思います。
 (80代女)入院して4週になるが1回だけ回診。先生の顔も知らない。
 (60代女)呼吸器の先生が、三人もいらっしゃるので安心です。回診もだいぶ慣れました。
 (80代女)立派な先生にめぐまれてたすかります。
 (女)安井Dr.田中Dr.赤木Dr.も分かりやすく説明してくれた。
 (80代男)先生の御配慮を感謝しています。
 (90代女)毎朝おいでしてくれるので安心しておりました。
 (70代女)ていねいな診察、説明に感謝。病気と上手につきあってゆこうと思いました。

3. 看護部よりお尋ねします。 ①看護師より検査や看護ケアについて分かりやすく説明がありましたか？ ②看護師より治療の継続や退院後の生活について説明がありましたか？

	満足	普通	不満	い 受 け て な	無 回 答	合 計
①	82人	36人		1人		119人
②	67人	34人		11人		112人



①
 (80代男)3A矢野さんから患者目線の説明がありありがとうございました。
 (90代女)毎回入室時ノックをして大きな声で患者に話しかけていてとてもきもちいいです。

③看護部へ御意見があればお書きください。

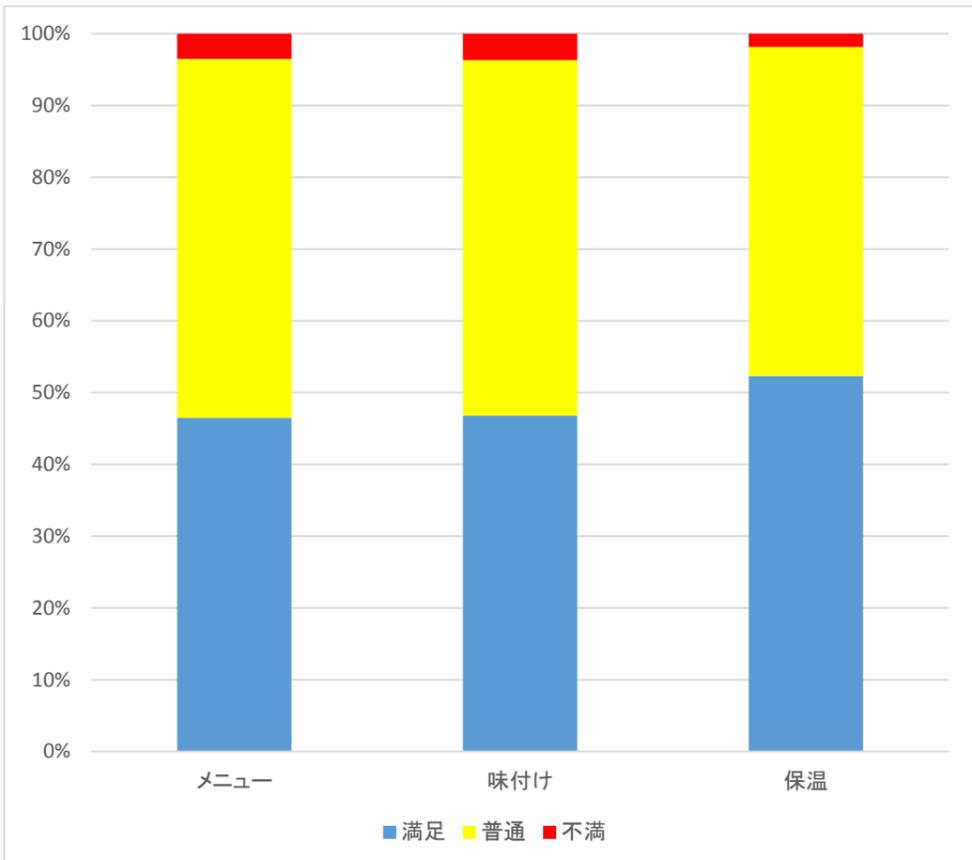
(60代男)カゼの時期はウガイチェックを追加したら！
 (40代女)声をかけて頂き、心がおちつきました。お世話になりました。
 (80代女)いつもやさしくしてくれてありがとうございました。
 (60代女)皆さんやさしく接して頂き有難うございます。
 (70代女)大変しんせつで気がきいてとてもうれしかったです。ありがとうございました。
 (60代女)意見ではありませんが、佐伯に知り合いがない私でもすぐになじめるなど温かい方達ばかりで楽しい入院生活でした。ありがとうございました。
 (80代男)お世話になりました。
 (80代女)ケアマネとの連携ありがとうございます。
 (80代女)接遇もよいし、とてもよくして頂きました。ありがとうございました。
 (70代男)車イスから自分で歩けるようになるまで長い間でしたが見守りをしていただきました。ありがとうございました。
 (70代女)私の方が問題にせず聞き流してれば良かったんですが、すみませんでした。
 (80代女)皆様全員良くして頂きまして感謝しております。ありがとうございました。
 (70代女)大変お世話になりました。

(90代女)寝まきは毎日とりかえていただけてませんが（と認識しています）請求額は日数分でした。2日に1回の着替えでした。
 (90代男)皆さん大変良くして頂き本当に有難かったです。感謝！！
 (40代女)急な入院(インフルエンザ)を心良く受け入れて頂き感謝の気持ちでいっぱいです。本当にお世話になりました。
 (80代女)発熱の後なのでしばらく入浴できないと言われてましたが、入院の間一度も入浴しなかったようで、気になりました。
 回答→介助浴対象でした。火曜日入院されたのでその週（木・金）の入浴はできませんでした。週明け月曜日に退院されたので入浴はしていませんが、清拭はしています。
 (80代女)皆さんみんな良くしてくれました。
 (70代女)ありがとうございました。

4. 食事の満足度はいかがでしたか？

	満足	普通	不満	無回答	合計
メニュー	53人	57人	4人		114人
味付け	51人	54人	4人		109人
保温	57人	50人	2人		109人

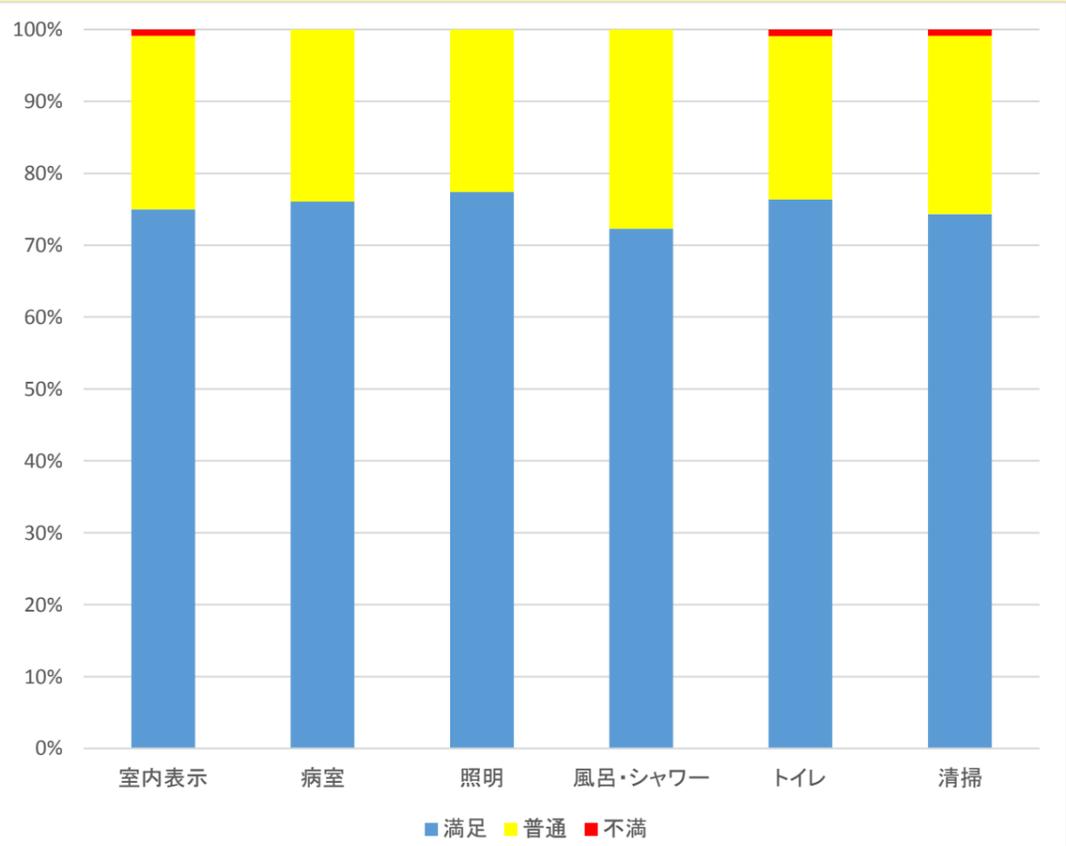
(80代女)おかずの味がうすかった。
 (60代女)みそ汁がからい。
 (60代女)味付けや量とか勉強になりました。
 (80代女)少々味付けがうすい。
 (60代女)野菜類が多い為、腸の働きが活発でした。今回の入院は、食欲があり、美味しくいただきました。
 (80代女)本人は味付けは不満らしい。
 (80代女)おいしかった。
 (70代男)三食するはいかがかな。
 (70代男)食事はすべて不満です。調理の方も大変と思いますが自分も食べてください。又事務長さん達も月1回以上は食べてはいかが？
 (男)つけものがあればさらに良かった。
 (70代女)うすい時がある。
 (80代女)味がうすかった。
 (80代女)高血圧食のためかちょっと味付けがうすかったようです。
 (50代女)栄養面はしっかり管理されていると思います。
 (80代女)ごはんはいつもおいしいですよ。おかずがチョトね。でも私が色々好き嫌いが多いからね。
 (40代女)絶食だったのでほとんど食べていませんが、数日ぶりに食べた食事はほんとにおいしかったです。
 (80代男)4回目の入院ですが、前3回よりずっとおいしくいただきました。
 (90代女)御飯がおいしかったそうです。
 (90代女)大変勉強になりました。(メニュー)



5. 療養環境(設備や清掃状況)はいかがでしたか？

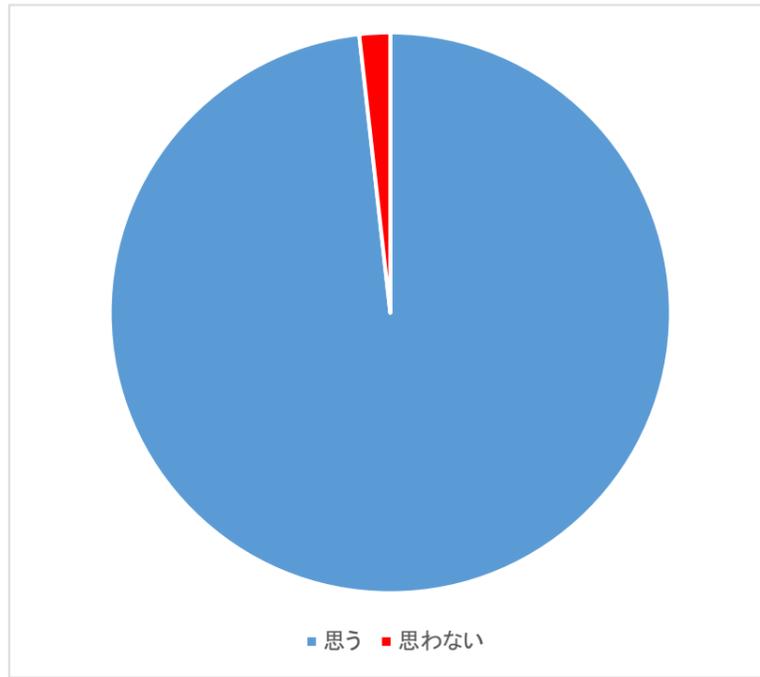
	満足	普通	不満	無回答	合計
室内表示	84人	27人	1人		112人
病室	89人	28人			117人
照明	89人	26人			115人
風呂・シャワー	60人	23人			83人
トイレ	84人	25人	1人		110人
清掃	84人	28人	1人		113人

(50代女)売店が遠くに感じました。自由に歩ける方でない無理かなと。
 (80代男)美観もありましょうが、出来れば服掛けを1〜2ヶ所つけていただければと思います。
 (70代女)部屋に冷蔵庫がほしいです。



6.次回当院を利用しようと思われませんか？

	思う	思わない	無回答	合計
	111人	2人		113人



ご意見をご自由にお書きください。

(60代男)面会等の規制は早めの指示をお願いしたい。
 (50代男)お世話になりました。早く退院することができました。
 (80代女)大変お世話になりました。ありがとうございました。
 (60代男)となりの人のいびきがうるさくてねむれなかった。すぐに部屋を変えてもらえた。良かった。
 (70代男)今後も利用したい。
 (60代男)お世話になりました。又、何かありましたら、よろしく願いいたします。ありがとうございました。
 (60代男)看護師、准看の方々には、大変お世話になりました。気軽に話が出来、楽しい入院生活を送ることが出来ました。
 (50代女)スタッフ全員よくがんばっていました。
 (70代男)1～10まで満足でした。
 (男)良くしていただいてありがとう御座いました。
 (80代女)病院が近いので便利。
 (60代女)呼吸器が弱い為、何度も肺炎を繰り返し毎回治していただき、本当に有り難い気持ちでいっぱいです。自宅に帰っても、マスク、うがい、手洗いを徹底していますが、なぜかかぜから肺炎に移行してしまう。冬は駄目ですね。良い期間が短い。今後共よろしく願います。
 (90代女)新しく購入したエプロンがあまり使わないままなくなった。着替えなどの連絡がうまくいってない。

回答
 着替えの伝達：今回のケースで思い当たることは、家族がメモで着替えの指定をしていた。一部スタッフはメモに気づいていたが、指定内容の意味がわからず対応できなかった。
対策→わからない内容に対して、家族に確認する。また管理者に相談しカンファレンスの場を持ち、対応を考え統一する。
 エプロンについて：エプロンを2枚用意していただいていたが、2枚ともなくなったと家族よりスタッフが報告を受け、探したが見つからず、退院の際に1枚見つけ返却した。(今回のカンファレンスの際に報告を受ける)
対策→物がなくなったと報告を受けた際、管理者へ速やかに報告する。病棟でまとめて洗うことがあるため、オリエンテーションの際家族に説明し名前を記入する。
 今回は、報告・連絡・相談がきちんとできておらず、対応できていませんでした。病棟全体で上記内容を共有し、対応に努めていきます。

(80代男)お世話になりました。ありがとうございました！！
 (80代女)他に比較して老人に優しい気がします。
 (70代男)食事以外はほとんど満足です。他の病院も経験しましたが、ひどいです。
 (60代男)皆さん親切です。
 (80代女)大変御世話になり、ありがとうございました。みなさまにやさしい看護をして頂き楽しい入院生活でした。そのうちいつか又御世話になると思いますがよろしく願います。
 (80代女)ゆったりしておれる。気をつかわなくてよい。
 (80代女)先生、看護師のみなさんの対応やさしくてとても感謝しています。大変お世話になりありがとうございました。
 (60代女)院内の掲示物により、病院の体制や理念が理解でき、又、メニューなど情報がたくさんあり、とても安心して入院生活をすごせました。近澤先生に感謝。
 (70代女)何度も入院して、お世話になっております。以前もよかったです。最近は特に言葉に優しさが増して、有難かったです。感謝一杯です。
 (30代女)看護師さんが皆親切だった。注射の際付き添っていただいで心強かったです。施設もキレイで気持ちがよかったです。ありがとうございました。
 (男)医師以外全て態度がナマイキ。
 (50代女)大変お世話に成りました。ありがとうございました。
 (90代女)新しい病院で入院できて気持ちよかったです。
 (80代女)カンゴ師さんはとても良くしてくれてうれしかったです。良く気がついていました。
 (70代女)深夜、突発的な事変、救急搬送受け入れていただいたDr.ナースの皆様あらゆることにしんしに対処していただき、ただただ感謝するばかりです。なにしろ高齢の事、いつどのような事態に陥るか貴院のような親切な医院がありすごく安心しました。ありがとうございました。(夫)