

利用者満足度調査に係るご家族アンケートの結果について

令和元年11月にお送りさせていただいたアンケートの結果がまとまりましたのでご報告いたします。

1. 調査の概要

- 1) 調査目的
患者さん(ご家族)のニーズ把握に努め、その結果に基づいた改善策を協議・検討しサービス向上を図るため。
- 2) 調査項目
職員の接遇、患者さんの療養環境を含め、計 6 問及び自由記述。
- 3) 調査方法
アンケートを郵送し、無記名で回答・返送していただき回収する郵送調査。
- 4) 実施日
令和元年11月
- 5) 調査対象
入院患者さん・ご家族 100名 (回答数 61 名)

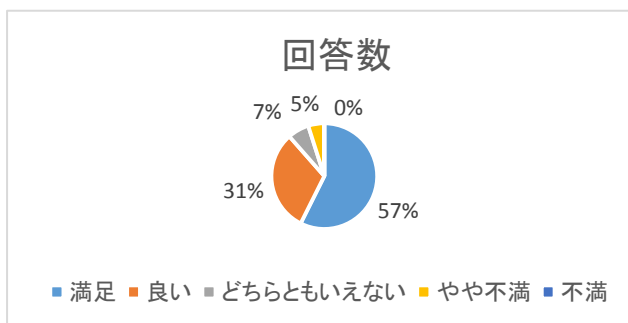
2. 調査結果

61% のご家族よりご回答いただきました。
各設問においての実数を集計しましたので、ご報告いたします。

3. 各項目集計

Q1. 職員の言葉遣いや対応についてお聞かせください。

	回答項目	回答数
1	満足	35
2	良い	19
3	どちらともいえない	4
4	やや不満	3
5	不満	0
	計	61



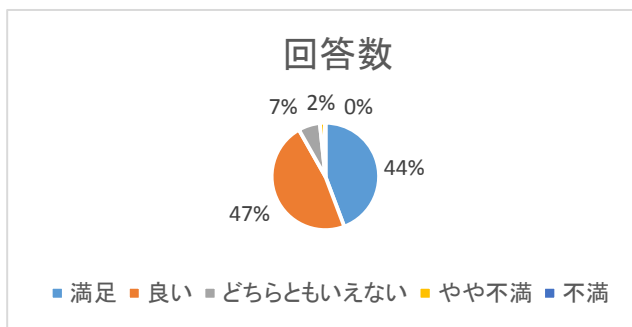
Q2 Q1で「やや不満」、「不満」と回答された方は、職員のどのような対応が気になりましたか？

回答

- ・ ご理解力のある方に話します。
- ・ コミュニケーションがないのでわかりません。
- ・ 何も不満は有りません。とても良くして頂いて感謝致して居ります。
- ・ 10/23(水)A職員からTELが来ました。AM8:50～55頃 A職員のTELの操作ミスでパニック状態になっていました。「〇〇さんずっと食事が思う様に摂れていないので点滴と食事を続けて来ましたがもう無理なようですね。」「体の方に栄養も行っていない様ですし。」先生とお話してください。その日、先生とお話しました。ちょっと検査してみたけど腎臓の機能が悪くなっていることもないし貧血もないし、ただ体の水分が保てないだけなのでもう少し点滴の量を増やして様子を見ましょうとのこと病棟が変わったのも原因のひとつかもしれないねとのことで安心しましたが先生の指示に従ってはいないのではないかと思います。

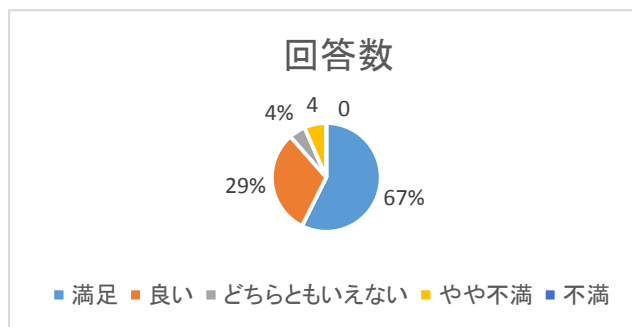
Q3. 患者さんのベッド周囲や病室の清掃状況についてお聞かせください。

	回答項目	回答数
1	満足	27
2	良い	29
3	どちらともいえない	4
4	やや不満	1
5	不満	0
	計	61



Q4 職員は話しかけやすく親切ですか？

	回答項目	回答数
1	満足	35
2	良い	19
3	どちらともいえない	3
4	やや不満	4
5	不満	0
	計	61



Q5. Q4で「やや不満」「不満」と回答された方は、なぜそう思われましたか？

回答

- ・ 話しかけやすい方に話します。
- ・ コミュニケーションがないのでわかりません。
- ・ 話し方については、職員さんのあたたかさを感じる事が出来ない事もある。親切についても家族に対する注意は多いが、こちらの要望・お願いは「はい」の言葉を頂けても実際はやってもらえない事もある。
- ・ 満足なのですが、ただ一人話しかけにくい苦手な方が・・・。
相手もこちらが苦手なのかもしれませんが、話しかけても単発的な冷たい感じの受け答えで、笑顔もなくなんとなく気になります。が、全体的には大満足。やさしく、親切で、ありがたく本当にうれしいです。
- ・ 11/13(水)B看護師(年配の方)胸のネームを見せ挨拶 今日尿が出ていないんですね～私を見て本当に長女さんですかー？疑って信じられない様子 毎月の評価票(10月分)と渡しながら毎月ちゃんと見てます？
2Fでこんな態度をとられたことは一度もありませんでした。とても不快な思いをしました。

Q6. 患者さんの食事・入浴・排泄について、お気づきの点があればお聞かせください。

回答

- ・ わかりません。
- ・ 姉を訪れる度、いつも感じます。行き届いた様子にとっても有りがたく、安心と和む気持ちで一杯です。有りがとう御座います。
- ・ 職員さんからのお話を聞いていないし、お話を聞く時間をもらっていないのでわかりません。
- ・ 自力で食事が出来るようになり感謝です。
- ・ 食事対応などたいへんですねありがとう御座います。
- ・ 手、足の爪をこまめに切ってほしい。
- ・ 満足です。
- ・ 入浴後、顔を拭いてほしいです。
- ・ 良くしていただき感謝している。

Q7. その他、ご意見・ご要望がありましたらご記入下さい。

回答

- ・ 職員さんそれぞれです。良い方は良いし、そうでない方はお話ししません。(なるべく)仕事なので作業効率優先なのはわかりますが、扱っているのは物ではなく人間なので。それぞれですね。個であり一律ではないと思うのですが、いかがですか？
- ・ 全ての対応に満足して居ります。有りがとう御座います。何かとお手数のかかる事も多く有ると考えて居ります。よろしくお願い致します。
- ・ タオルの件ですが汚染されたタオルをいつまでも本人にかけているのはちょっと気になります。患者さんに痰の吸引の時とか声もかけずにいきなり口に入れてやってくれてる看護師さんもいるので気になります。患者さんがわからないにしても何かと声をかけながら行っていただくと少しは元気になると思うのでお願いします。
- ・ 患者さんが過ごしやすい環境を作ってもらえる事が一番です。
- ・ 病衣が汚れていてもそのままの患者さんは何も言えないのでそれでよいとしているようだ。
- ・ 大変なお仕事、皆様明るくお世話下さいまして本当に感謝いたしております。
- ・ 部屋の中がさびしい。時計もなく音も何もない。季節感もない。
- ・ お世話になっております。今後ともよろしくお願い致します。
- ・ 特に要望はありません。いつも暖かい対応をしていただき感謝しています。今後とも宜しくお願い致します
- ・ 家族が訪ねた時など親切に対応していただいています。いつも感謝しています。これからもよろしくお願いいたします。
- ・ 本人に苦痛のない様によりしくお願いします。
- ・ いつも丁寧に対応していただき感謝しております。
- ・ 乾燥の季節です。身体を見てクリーム等、つけて下さい。挨拶、笑顔、院内明るく、家族も元気をいただきます。
- ・ いつもありがとうございます。
- ・ 入院当時から本人との意思疎通が出来ませんでした。それなりに反応がありません。最近はそのもめつきり少なくなりましたが、今現在どんな様子でいるのか思う事があります。
- ・ これからも宜しくお願いします。
- ・ 病院内の臭いが多少気になる。
- ・ 皆様に対して感謝しています。有り難うございます。
- ・ みな様には良くして下さい。本当にありがたく思っています。何も言う事はありません。
- ・ 9月から2F→3Fへ移りました。2Fではこんな思いはしませんでした。3Fでは嫌な思いばかりで悲しくなります。介護型→医療療養への転換は年配の看護師さんにとっては不満なのでしょうか「今にも死にそうなひとをどうして私たちが看なければならぬの。」この様な態度、物言いが患者の家族にとってのつらいことか私も母の状態は充分解っているつもりです。私の体調にも限界が来ています。医師にはストレスが一番良くないと言われても回避できないストレスもあります。どうか2Fへの移動をお願い致します。※若い看護師さんは良くしていただいています。

4. 終わりに

今回のアンケートでは、当院職員の配慮不足に対するご意見・ご要望を多くいただきました。

アンケートに記載していただいた内容は貴重なご意見として、患者さんの病状、主治医の判断等を鑑みながら対応策を協議させていただき、継続的なサービス向上を図りたいと思います。

尚、お名前を記載された方もおりましたので、個別に回答させていただきました。

今後も職員一同、患者さんの『生活の質』向上のため、適切なサービス提供に努めてまいりますがお気づきの点等ございましたら、お気軽に職員又は、病院相談・苦情窓口にご相談ください。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

帯広光南病院
広報委員会