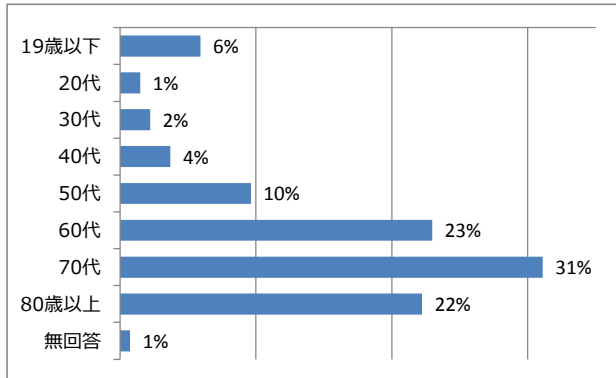


平成28年度 患者満足度調査 入院編

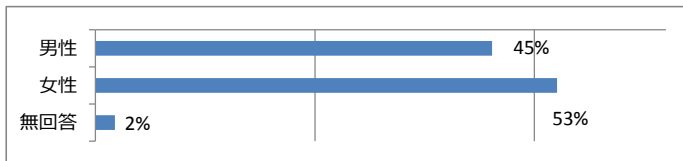
調査期間 平成28年9月26日から平成28年10月21日まで

調査用紙配付件数 200件 回収件数 135件

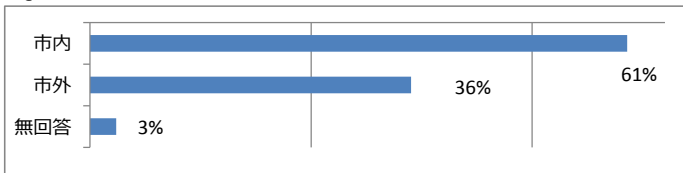
Q1-1. 患者様自身について



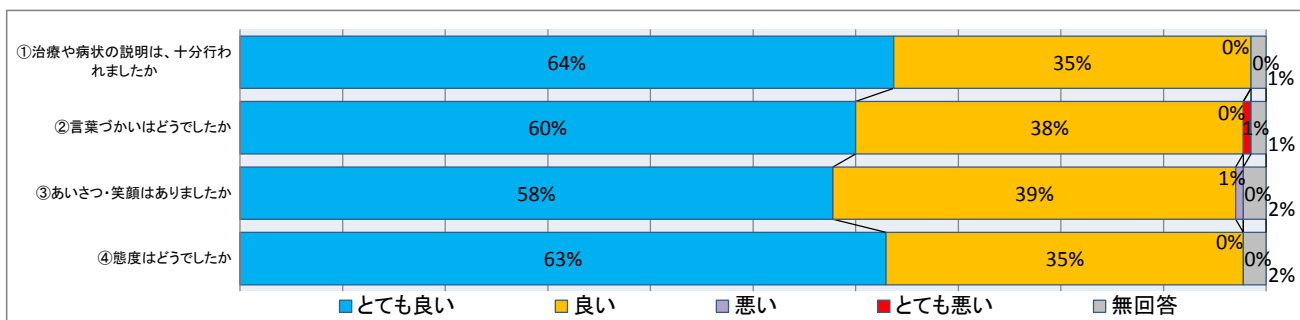
Q1-2. 男女比率について



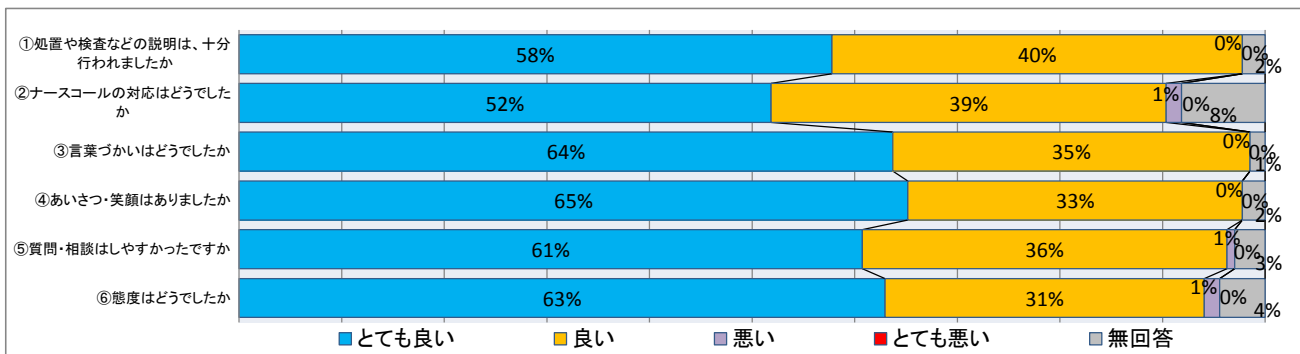
Q1-3. 市内/市外比率について



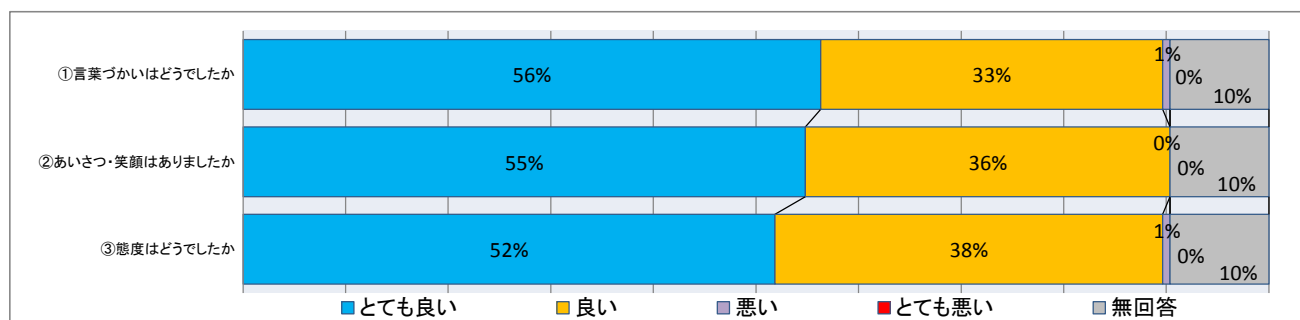
Q2. 医師の対応について



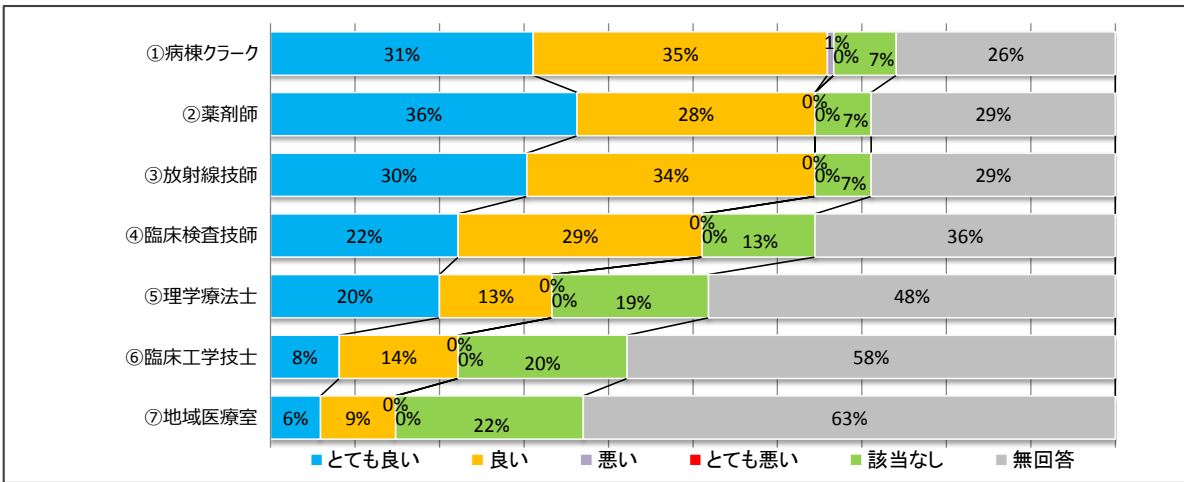
Q3. 看護師の対応について



Q4. 看護師補助者の対応について



Q 5 - 1. 職員の応対について



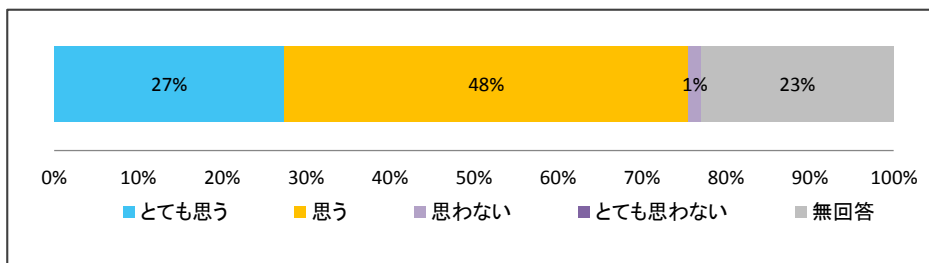
Q 5 - 2. 職員の応対で気になった点

- 栄養士 とてもおいしくホテルの様でした
- 清掃担当者 とっても感じの良い方でした
あいさつがない(こちらからしてもなかった)
ガタガタと音が気になった
いつもきれいにして戴きましたけれどいろいろな人が来てその中のかたです。
四角い病室をしっかりと角までとどかずモップをかけない人が、入院中総じてきれいな仕事ではありません。
- 会計窓口 会計窓口が気になります
- 忙しい中一生懸命に事務をしていると感じました
- 会計以外の窓口 どの窓口もあまり良くない
- むだ話が多すぎ。人がおおすぎるのでは？
- その他 親切にして下さいました
とても皆様しんせつです
みなさんとても良い対応をして下さいました
特にありません、特になし、別にありません、なし、気にならない

Q 5 - 3. 特に対応がよかったと感じる職員について(順不同)

- 医師
 - 内科 堤医師、松橋医師、藤井医師、松井医師、西村医師、三次医師、杉本医師、工藤医師、狩野医師、山内医師
 - 小児科 池本医師
 - 外科 星川医師、大島医師、岩山医師、久木田医師
 - 整形外科 嘉野医師、木井医師、房川医師、館田医師
 - 皮膚科 水野医師
 - 泌尿器科 松川医師
- 看護師
 - 3階西病棟 織田さん(点滴の注射その他すべて心配なく安心でした。ありがとうございました。)
田熊さん、南さん、山田さん、浦瀧さん、田中さん、柏木さん、福山さん
亀井さん、豊稔さん、佐藤さん、3階西病棟のみ
 - 4階東病棟 中里さん、高瀬さん、高瀬さん、清水さん、小笠原さん
名前がわかりません。でも皆、素晴らしいNs. だと感じました。丁寧で良い
 - 4階西病棟 博田さん、柳さん、中川さん、佐藤さん、井向さん
 - 5階東病棟 城畑さん、安藤さん、井口さん、福田さん、中山さん、西野さん、西村さん、鎌田さん
とてもやさしい人ばかり
 - 5階西病棟 星野さん、上田さん、中島さん、有澤さん、衛藤さん、成田さん、直井さん、佐々木さん
岡本さん、板垣さん(外来)
 - 6階西病棟 大川さん、西田さん、山崎さん、高橋さん、川下さん、鍋城さん、谷口さん、高松さん
塚堀さん、島さん、笹原さん(手術室)、背の高い男の人
皆様に大変良くしてもらいました、皆さんよい、失礼ですが名前が分かりません
- その他
 - リハビリテーション 山平さん、伊藤さん、原口さん
 - 地域医療 山中さん
 - 先生をはじめ皆様の御親切ありがたく入院させてもらいました。
 - 何人方、担当された方、名前が出てきませんが、大変お世話になりました。
 - 看護師さんは皆さん親切で感じがよくて安心できました。
 - 皆さん笑顔でとても親切でした。ゆったりした気分で過ごせました
 - 皆さん良いです ●いろいろご迷惑かけました ●皆さん対応が良かったです ●すぐよく接していただきました。
 - 狩野先生にとってもお世話になりました。院長先生・松井先生、神様です
 - 名前が分からない人もいてごめんなさい。皆さん全員です1ヶ月間いろいろ助かりました、皆さんいい人達ばかりです。

Q 6. あなたのご家族や知人に当院をすすめようとおもいますか



Q 7. Q6で「思わない」または「とても思わない」方は、なぜそのように思ったのですか

- 待ち時間が長いので、病人には大変かと
- 当院と他の病院と比べようもありませんので回答できません。やさしい病院だとは私は思っています。
- 病棟の看護師はとても対応が良かったです。ですが救急の看護師の態度があまりにも悪く怒りというよりも、あきれしかなかったです。なんでこんなにも差があるのでしょうか。看護師氏名、佐藤則子さん、あなたみたいな大人の方初めて会いました。言い訳ばかりでしたね。もう二度と会いたくないです。

Q 8. 当院の対応について、ご意見などありましたらお書きください

☆「良い」とする意見

- 他の人は分かりませんが、私にとっては皆さん大変良い対応をして頂きました。おかげさまで入院生活が気持ちよく過ごせました。
- 特に対応がよかった職員さんの名前を書くのは失礼だと思っほどみなさんの対応はすばらしかったです。不安に思ってた入院生活も優しく心配りも素晴らしい事に感謝の気持ちでいっぱいです。娘もとても良かったとお礼を言っています。本当にありがとうございました。
- リハビリの先生方とても良かったです。ありがとうございました。
- 大変お世話になりました。有難うございました。
- 皆さん親切に対応して頂き、ありがとうございました。
- 益々のご発展をお祈り致します。
- 4階東病棟の小笠原さんは娘の私より詳しく気づかい、病状も詳しく把握してくれてびっくりしました。私の方が参考にさせていただきます。感謝致します。ありがとうございました
- 全般的に快適な入院でした。
- 市外から来たにもかかわらず、親切に対応していただき大変ありがたかったです。患者の身になって処置対応していただいたと思ひ感謝しています。
- 医師、看護師、その他職員の方々に相談してもすぐに上下横の繋がりが良いのかすぐに(担当でなくても)対応してもらえたのが大変心強く安心する事が出来ました
- とても気持ちよく入院できました。
- 術後の抑制について、つらかったが、その後なぜ行ったか教えてもらったのが良かった。皆やさしくて親切。入院この病棟で良かった。
- 皆さん優しく接していただきありがとうございました。
- 病棟の看護師さんたちも良く対応してくれて気持ちをホットさせてくださいました。
- 滝川市立病院にきてよかった
- 明るいし、きれいだし、スタッフの対応もいいし。結構、快適な初めての入院生活でした。あっという間でした。又、お世話になることもあるかと、その節は又、宜しくお願い致します。
- 私は転倒した時、市立病院以外考慮せず救急車で搬送して頂き入院手術を終え胸をなでおろしました。一日一日体調が回復し数日の退院を迎える事になりましたが、順調に入院生活を終えることができたことは、先生、看護師、リハビリの先生方のご指導の賜物と心から感謝しています。ありがとうございました。
- 職員の皆様とても親切で感謝しています
- 2週間でしたが、皆さんに良くしていただき、気持ち良く退院する事ができました。ありがとうございました。
- すばやく対応して下さったので、安心してすごすことができました！ありがとうございました！！
- 初診、時間外の受診にもかかわらず、診察してくれ、入院もさせてもらい本当にありがたかったです。先生や看護師さんの対応も優しく、安心して過ごせました。
- みなさんには、とても良くして頂きありがとうございました。笑顔でお話をして頂いたり、いろんなことも優しくおしえて頂けたりで「不安」と言う言葉は出てこなかったです。本当にありがとうございました
- お友達が整形に受診して喜ばれました。
- お世話になりました。ありがとうございました
- とても素晴らしい病院です。
- 頑張っていたきたい
- ありがとう
- 看護師・補助者の方はもちろんですが、どこの部署でもやさしい声掛けがあり最後まで前向きに治療を受けることができ、とてもありがたいと感じました。みなさんの優しさから色々学ぶ点が多く、今後自分の人生に役に立っていくことだろうと皆さんに心から感謝いたします。これからも不安を持つ患者様に寄り添ってあげて下さい。お世話になりました。人生の大きな休暇となりました。
- 私も長年滝川立病院内科、外科はじめ各科の診察治療を受けました。先生方、看護師、事務方の皆様、非常に立派に熱心に努力されて敬意を表します。健康に留意され一層努力していただけますようお願いいたします。

☆「不満」とする意見

- 新しい看護師さんは、「はい」と言うだけで2つのことをたのんだら1つわすれてしまいます。私のいけんです。
- 病院のルールがありすぎる

☆「改善してほしい」とする意見

- 病院経営の観点から考えると私の入院は5階東病棟であった。入院期間も約1週間程度では充分院内をまわることができなかったですが、病院の空きベッドが多く感じられた。わざわざ病人をつくるということではなく患者を確保し、努めていただければ経営の改善に役立つと思います。※空きベッドの昼間の電灯は不要と思うので工夫して下さい。
- 心よく入院しました。1点寝室で4人部屋などで、長時間話す時は、他の場所で話してもらいたい。
- 食事の後に玄米茶とかほうじ茶などいただけると三度の食事も楽しくおいしくいただけると思います。食も進むことでしょうか。食事代に入れたらどうですか？
- 救急車で運ばれてICUに入り40日近くいましたが、最初お事はもう少し詳しい説明がほしかったのですが、本人が話せないので不安ばかりでした。家族の少ない私は主人だけは助かってほしいの念でした。
- 食事を歩ける患者さんに所定の場所まで取りに来て終わったらもどすくらいはしてもらっても良いと思う
- ドクター様を初め皆様方に良くしていただき、本当に感謝しています。おかげさまでいよいよ退院です。不安もありますが頑張って1日1日を大切に楽しくすごしたいと思えます。寒くなります皆様もお体を大切にして下さい。ありがとうございます。※リハビリの石井先生にも良くしていただきました。ありがとうございます。◎若い看護師さん全員ではありませんが、もう少し患者の気持ちを考えてほしいなと思うことがありました。

☆「悪い」とする意見

- 優しい看護師さんが多いなか年を重ねた上の方々のなにげない一言が…気になる事がありました。心がおれてしまいました。残念でした。

☆「特になし」とする意見

- 特になし ●何もありません ●何も云う事はありません

☆その他の意見

- コールを押すと(何ですか。今行きます。と言わず)静かに顔を見せて下さいました。排便の時はすぐに処置して下さい。いねいで大変に良かったです。一点残念なことは、看護師同士がまだ年数の少ない看護師さんの不満をお話することです。1分ですが。
- 外来の看護師にくらべ病棟の看護師さんたちの対応はとても良いと思えます。外来はとても悪いです。一部内科の先生も！お世話になりました。ありがとうございます。