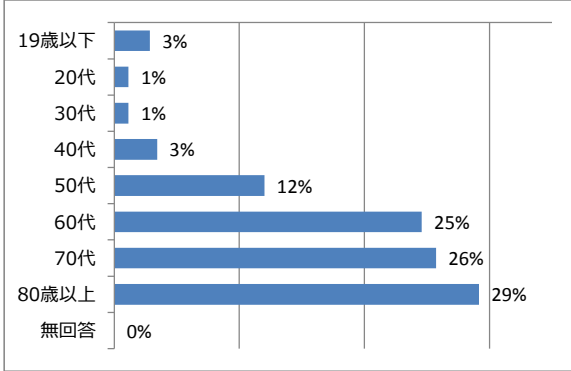


平成29年度 患者満足度調査 入院編

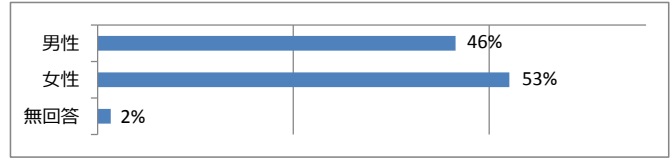
調査期間 平成29年10月1日から平成29年10月31日まで

調査用紙配付件数 200件 回収件数 175件 回収率 87.5%

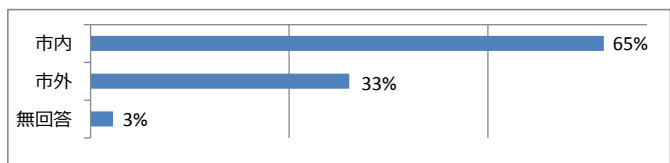
Q 1-1. 患者様自身について



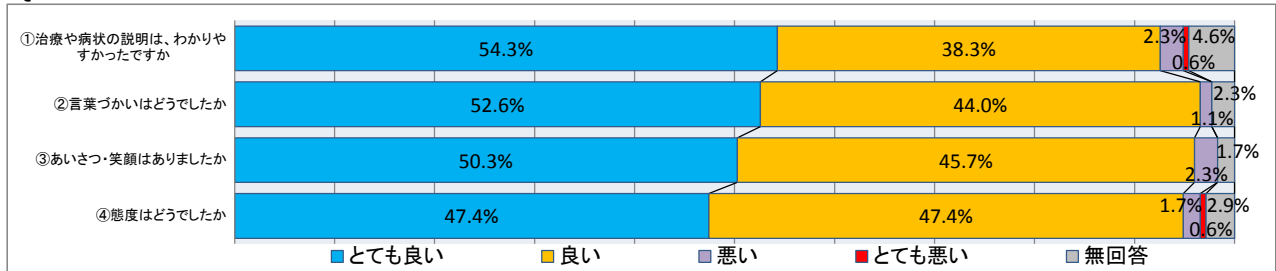
Q 1-2. 男女比率について



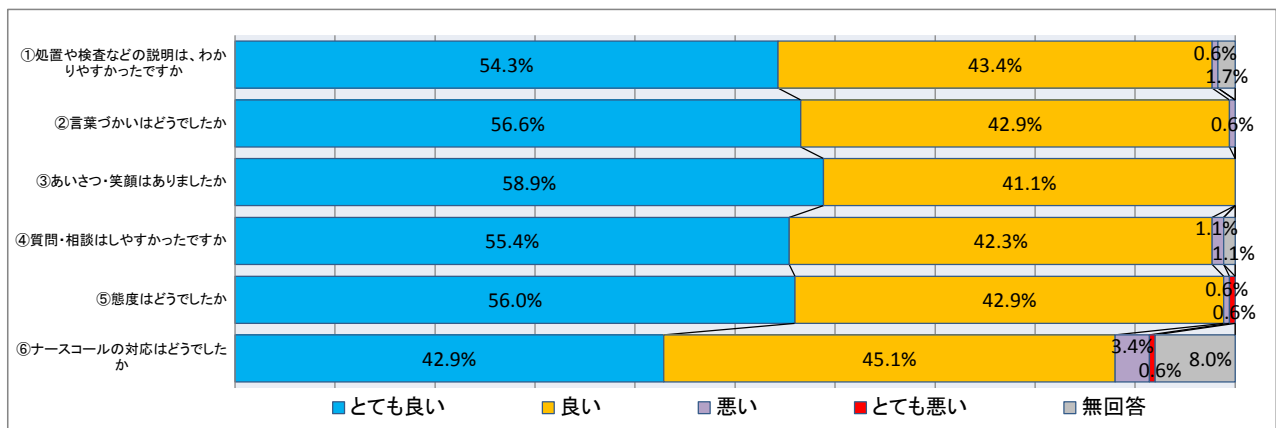
Q 1-3. 市内/市外比率について



Q 2. 医師の対応について



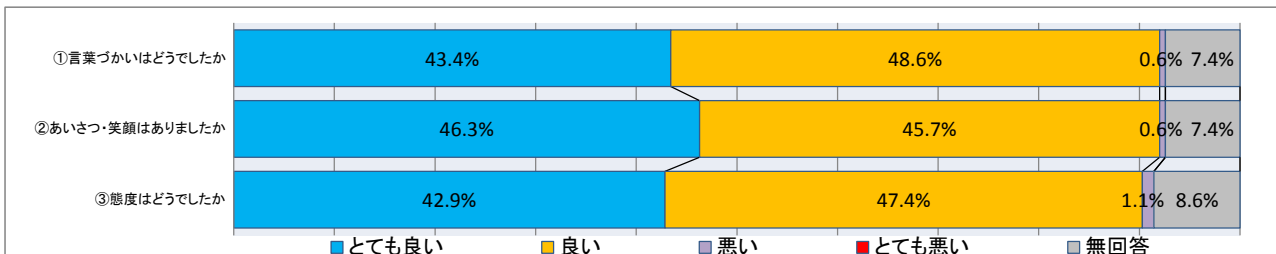
Q 3. 看護師の対応について



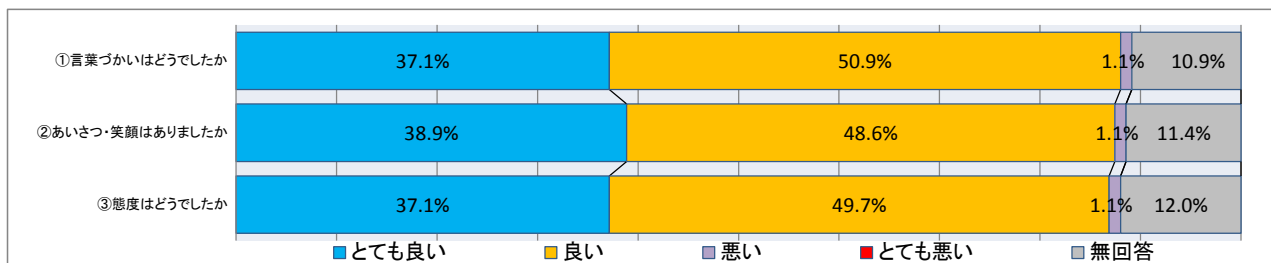
Q 4. 3. ⑥（ナースコールの対応はどうでしたか）で「悪い」または「とても悪い」を選択された方の意見

●3階西病棟 アンケートより	・とても丁寧な対応でした・その時によって、他の患者さんもいるのでなかなか来ない時があります
●4階東病棟 アンケートより	・初めの説明がなかった
●5階東病棟 アンケートより	・文句言われた
●6階西病棟 アンケートより	・特にありません・何回かナースコールをしてもきてくれなくて、便を我慢できなくてしまいましたと言われました。

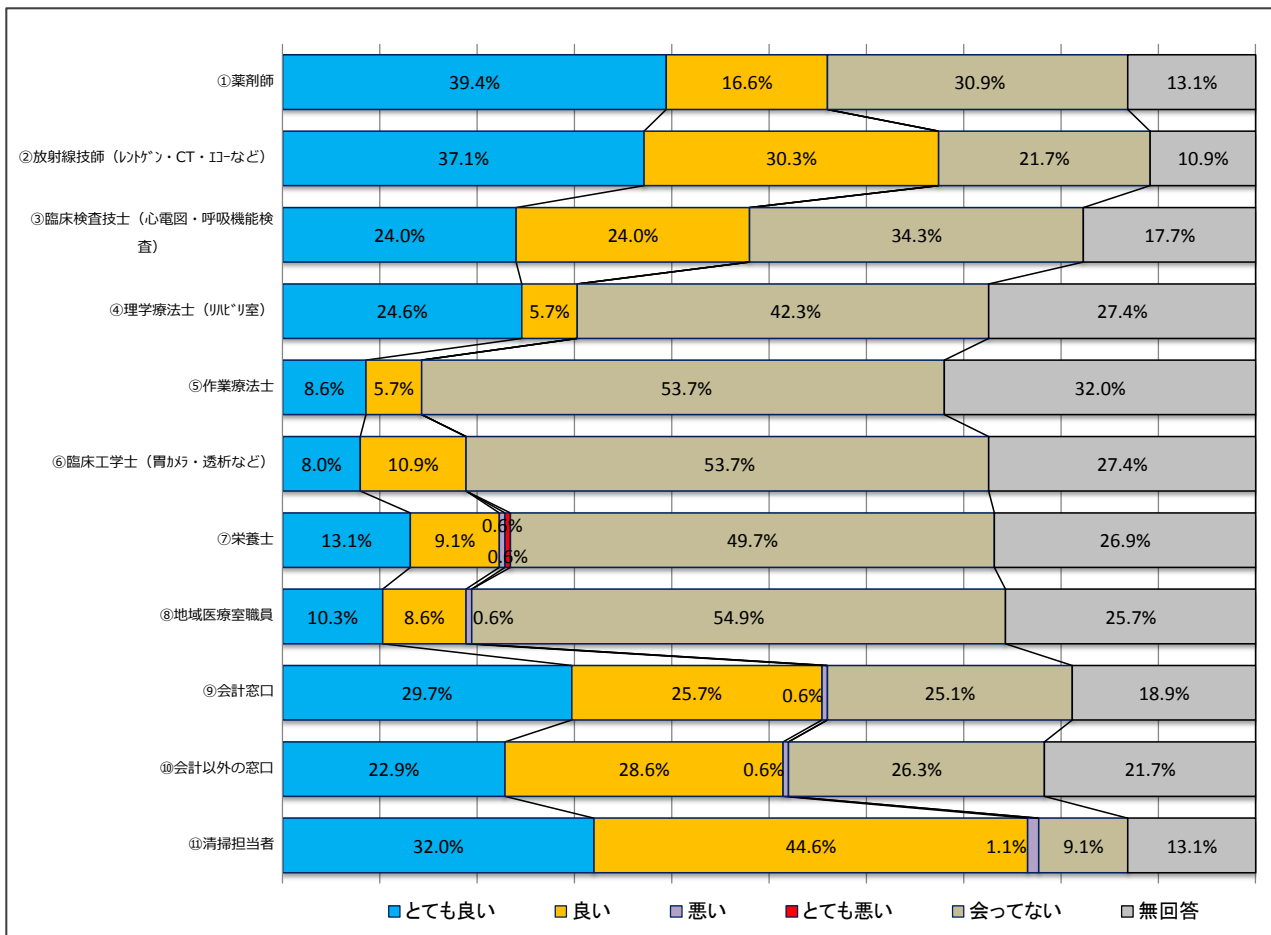
Q 5. 看護師補助者の対応について



Q 6. 病棟クラークについて



Q 7. 職員の対応について



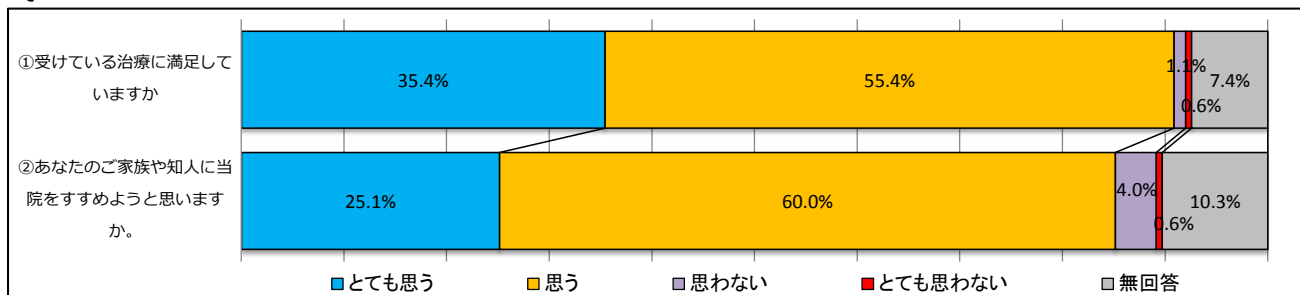
Q 8. 特に対応がよかったと感じる職員について

○医師	●内科	堤医師、松橋医師、宮下医師、藤井医師、早川医師、西村医師、中川医師、三次医師、麻生医師、白鳥医師、千葉医師、吉村医師、福浦医師
	●外科	星川医師、岩山医師
	●整形外科	木井医師、黄金医師、久保田医師、坂野医師、堀口医師、舘田医師
	●泌尿器	松川医師、宮本医師、泌尿器科の医師
	●耳鼻咽喉科	竹内医師
	●眼科	品川先生、菊地医師、眼科のすべての人
	●精神神経科	古堅先生、三浦医師
	●その他	全員・担当医師が安心できた・良かったです。

○看護師	●3階西病棟 アンケートより	・木川さん、石井さん・ほとんどのの方が良い感心してます ・田中さん、亀井さん、理塚さん・河村さん、高木さん・全員です
	●4階東病棟 アンケートより	・由美子さん、久美子さん、一恵さん・本間さん・中里さん、中村さん ・林川さん、本間さん、佐藤さん、4東の皆さん・真坂さん ・全員・皆様良かったです・皆さんとてもやさしかったです。 ・他多くの皆さんに大変お世話になりました
	●4階西病棟 アンケートより	・清澤さん、廣長さん・井向さん・山口さん・安田さん・鈴木さん、太田さん、 柳川さん、岡下さん・風間さん・岸さん、柳さん、岡本さん ・4西病棟の看護師さん天使です。・4階の看護師さん ・どの方も優しくとっても良い・他全て良い・全員
	●5階東病棟 アンケートより	・鈴木さん・安田さん・福田さん・桑折さん・松尾さん・市川さん、比企さん・皆さん
	●5階西病棟 アンケートより	・南さん・本間さん、直井さん・辻村さん、畠山さん・上田さん・本所さん ・高橋さん・衛藤さん・黒田さん・岡本さん・とても良い・皆さんよかったです。
	●6階西病棟 アンケートより	・佐藤さん・大野さん、稲葉さん、西田さん・武田さん・笠原さん、今堀さん・川下さん ・全員
	●7階西病棟 アンケートより	・川岸さん、谷山さん・大越さん

○その他	●3階西病棟 アンケートより	・薬剤林さん、たくさんの方に感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございます。 ・手術室 中川・みなさんよかったです。お世話になりました。・みなさん良かったです。 ・優劣つけられません ・皆さんに良くしていただき、お世話になりましたがあえて名前をあげると ・転院時の対応（家族の都合等含む）が良かった。
	●4階東病棟 アンケートより	・リハビリ、伊藤、木立、原田、小峯、長岡、島貫・リハビリの先生 ・皆さんに支えていただき心のある看護をしていただきありがとうございました
	●4階西病棟 アンケートより	・特に悪いと感じる人がいない・リハビリ原口さん ・看護助手の松田さんがとてもよかったです・理学療法士伊藤さん ・看護師さんその他の職員全員が患者さんの身になっての気配り心配りが行き届き安心して 入院生活が終えることができました。本当にありがとうございました。 ・岡林さん、井向さん ・緑の制服の松田様いつも変わらね笑顔に救われました。ありがとうございました。
	●5階西病棟 アンケートより	・名前はわかりませんが、いつも病室の清掃に来てくれる方 ・5階西病棟の看護師長さんに力をもらいました。ありがとう。
	●6階西病棟 アンケートより	・助手さんがやさしかったです ・担当の学生さんには、やさしくしていただきました。
	●7階西病棟 アンケートより	・作業療法士の方

Q 9. 当院全体について



Q10. 9. ①で「思わない」または「とても思わない」を選択された方は、なぜそのように思ったのですか。

●4階西病棟 アンケートより	・治療は途中だから
●5階西病棟 アンケートより	・以前はこの医者なら信頼がおけると思えた方がいましたが、今は不信感の方がやや強いから (特にここ2年ほどの整形外科)
●5階東病棟 アンケートより	・専門ではないのに自信ある検査説明など、間違った診断。院長は簡単な質問に遠回しの説明、不信感

Q11. 9. ②で「思わない」または「とても思わない」を選択された方は、なぜそのように思ったのですか。

●4階西病棟 アンケートより	・病気、人それぞれなので
●5階東病棟 アンケートより	・医師が2年おきに変わるので、手術などまかされない。難しい病気なら札幌行きます。 ・間違った診断では正しい治療はできない。二度と来ない。市川さんには感謝です。
●5階西病棟 アンケートより	・前から当院に通っていましたが、薬も効かないし救急電話したら今忙しいからって言われた ことがあったので。 ・医師の対応全体がいまひとつ ・家族の症状治療について、信頼できるような医師に出合えればすすめます。
●7階西病棟 アンケートより	・担当の先生に波があり顔色をうかがって話さなきゃいけないから

Q12. 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

●3階西病棟 アンケートより	<ul style="list-style-type: none"> ・すぐ対応の先生が来てくれる・良く教育訓練が行われている感心 ・大変お世話になりました。感謝の気持ちでいっぱいです。 ・私にとって外来の看護師さん皆のナースステーションの看護師さん達には悩みを聞いてくれたり、嫌な顔をしないで一生懸命、私のわがままなところをカバーしてくれたり本当に感謝しかありません。先生、看護師さんありがとうございました。 ・意見はありません。大変お世話になりました。ありがとうございました ・このようにアンケートを調査を行っていること素晴らしいことだと思います。
●4階東病棟 アンケートより	<ul style="list-style-type: none"> ・たくさんの思いやりありがとうございました。皆さんがやさしく、私には夢のような1泊でした。これからも皆さんお身体に気をつけてね ・これからも笑顔で対応していただきたいと思います。看護師さんは、白衣の天使です（心と体のケアを重視して頑張っていただきたいと思います。ありがとうございました。お世話になりました。） ・とても良い病院です・清潔親切詰所の看護師は本当にいいと思います。 ・便利がいい・皆さんの笑顔に救われました。感謝しています ・職員看護師さん達いつもニコニコ挨拶してますね ・主治医の先生のお顔が見られなかったこと。他の先生が何かありましたら、私が良かったと声をかけて下さいました。
●4階西病棟 アンケートより	<ul style="list-style-type: none"> ・わかりやすく病状を説明してくれました。 ・こちらの職場の事情も理解していただいて、色々配慮していただき大変感謝しています。退院までよろしくお願い致します。 ・今回も辛いときに笑顔で優しく丁寧に御対応頂きましたありがとうございました。 ・また、お世話になる時がありましたら、よろしくお願い致します。 ・この病院の全てのスタッフにありがとう ・皆さん良い人ばかりなので、このまま続けてほしいです。東行っても見に来ます。 ・対応は良かったです。やさしくしていただきました。・大変お世話になりました。ありがとうございます ・皆様の対応が大変良く、親しみの中にも適度な間隔もあり良かったです。 ・皆さんが優しく笑顔がよく、いつまでもこのままでいて下さいね ・先生、看護師さんが感じが良かったです・言葉使い、笑顔が良い ・渡辺看護師さんに見守られながら藤川さんが一生懸命頑張ってる姿が嬉しかったです。あなたの笑顔忘れません。ありがとう。 ・いつも優しく対応していただきありがとうございます。
●5階東病棟 アンケートより	<ul style="list-style-type: none"> ・特に対応が悪いと思った方はいないので、いまのままで良いと思います ・看護師さん皆親切で一生懸命働いている。
●5階西病棟 アンケートより	<ul style="list-style-type: none"> ・担当スタッフ方々はとても親切で優しくかったです。特に南真弓さんは明るく元気でいいです。（とても良です。） ・朝食12時夕食が18時では間隔が空きすぎているのではないかな。もう何度もこちらに入院していますが、嫌いなことはほとんどありません。私はこの病院が好きです。（医師の言動信頼度は、その個人の問題脂質なのである程度は仕方ありません。） ・眼科は利用に満足していると思う。整形外科は、思わない。 ・皆様とても熱心にとっても親切に対応していただきました。ありがとうございます。感謝致します。 ・大変親切に対応していただきました。 ・①三次先生についても女性赤ひげ先生のようなタイプで非常に優秀な先生という印象を受けています。 ・②高橋看護師、担当長い期間していただきました。若いのに非常に笑顔で業務をしっかりとっていただき感謝しています。 ・③看護師全般親切に患者のことを思い対応して頂きました。サービス業としての対応非常に良いと思います。 ・予約時間60分待ちですが、人気のある先生なので心しています。先生信頼していますので、先生がおられるまで滝川まで来ます。（早川先生）
●6階西病棟 アンケートより	<ul style="list-style-type: none"> ・質問や要望にスピーディに対処してくれることに満足した・色々お世話になりました。ありがとうございました。 ・大変細やかな気遣い心配りが素晴らしく感心しました。ありがとうございました。 ・とても良いと思います。 ・全般的に親切な対応でした。ありがとうございました。 ・皆さんにとっても良く対応してもらいました。 ・お世話になりありがとうございました。
●7階西病棟 アンケートより	<ul style="list-style-type: none"> ・親切に対応していただきありがとうございました。 ・皆一生懸命にやっていると。患者さんによってよく我慢していると思う。

☆「不安」とする意見

●4階西病棟 アンケートより	・全体的には良いのですが日によって機嫌が悪いのがはっきり顔に出る。看護補助者さんがいました。 ・毎日担当が変わるのは患者にとってちょっと心細い
-------------------	--

☆「不満」とする意見

●5階東病棟 アンケートより	・本アンケートや意見箱に悪く言われないため、委縮し規律が乱れても注意できないようになっては困る
-------------------	---

☆「改善してほしい」とする意見

●3階西病棟 アンケートより	・米飯の質がもっとよくなると思いました。 ・夜勤の時も担当看護師のなまえを貼ってほしい。 ・聴力が弱い方に機器とれるように言葉の使い方。 例：大きな声でない方テンポ遅く話をするのが良いと思います。
●4階東病棟 アンケートより	・横柄な言葉使いの方や面倒くさそうにしゃべる方がいましたが、患者さんが心安らぐことを一番に考えた言動を取ってほしい（看護師さんの中です）
●6階西病棟 アンケートより	・土日の病院の清掃をしてほしい。病院のトイレ、病室、床、洗面台
●7階西病棟 アンケートより	・駐車場をもっと広くして欲しい

☆「悪い」とする意見

●4階西病棟 アンケートより	・補助者の方が注意を受けてたのが病室へ聞こえてた。私の病室へ居たので呼ばれていたのが聞こえなかったので応答が遅れたので。（私がどんだけ大声出せば返事するのとしたられていた事）
●5階東病棟 アンケートより	・入院中本人家族が不快な思いをした。食事をもっと工夫して欲しい。子供がまったく食べれなかった。まだあるが書ききれない。 ・病を診断治すという当たり前の仕事を願います。入院中、処置などお願いしてから行動が全て後手、市川さんの誠実さに救われました。
●6階西病棟 アンケートより	・特に混雑した時の待ち時間がながすぎる。予約制を充実させ、待ち時間の短縮に努力されたい

☆「特になし」とする意見

●4階東病棟 アンケートより	・特になし
-------------------	-------

☆その他

●4階西病棟 アンケートより	・看護師と補助者の区別がついていなかった ・担当医師の方は忙しそうですね。挨拶したかったのですが。
●6階西病棟 アンケートより	・職員不足なのかとても忙しそうに見えました。