

平成28年度満足度調査



ふくの若葉病院 接遇プロジェクト

H28年度満足度調査結果報告

先般、ご家族の皆様にはお忙しい中、当院の満足度調査にご協力いただきありがとうございました。調査の集計結果をご報告します。なお、詳細についてはホームページにも掲載しましたので、併せてご覧ください。

今回、当院の強みを知ると同時に改善点を見出す手掛かりにしたいと思い、アンケートの内容を一新させていただきました。同じような設問内容がばらばらに配置されており、戸惑われたことと思いますが、おかげさまで実情を知ることができたと思っております。

貴重なご意見、温かい励ましのお言葉を多数頂戴し、本当にありがとうございました。私たちの目指す接遇は表面的な挨拶や言葉遣いにとどまらず心のこもった関わりの実践です。これからも、忌憚のないご意見、ご要望をお聞かせください。直接言いにくい場合は各階のご意見箱に投函してくださいませようお願いいたします。

平成28年度満足度アンケート

I. 以下の項目について、当てはまる番号を丸で囲んでください。（いくつでも）

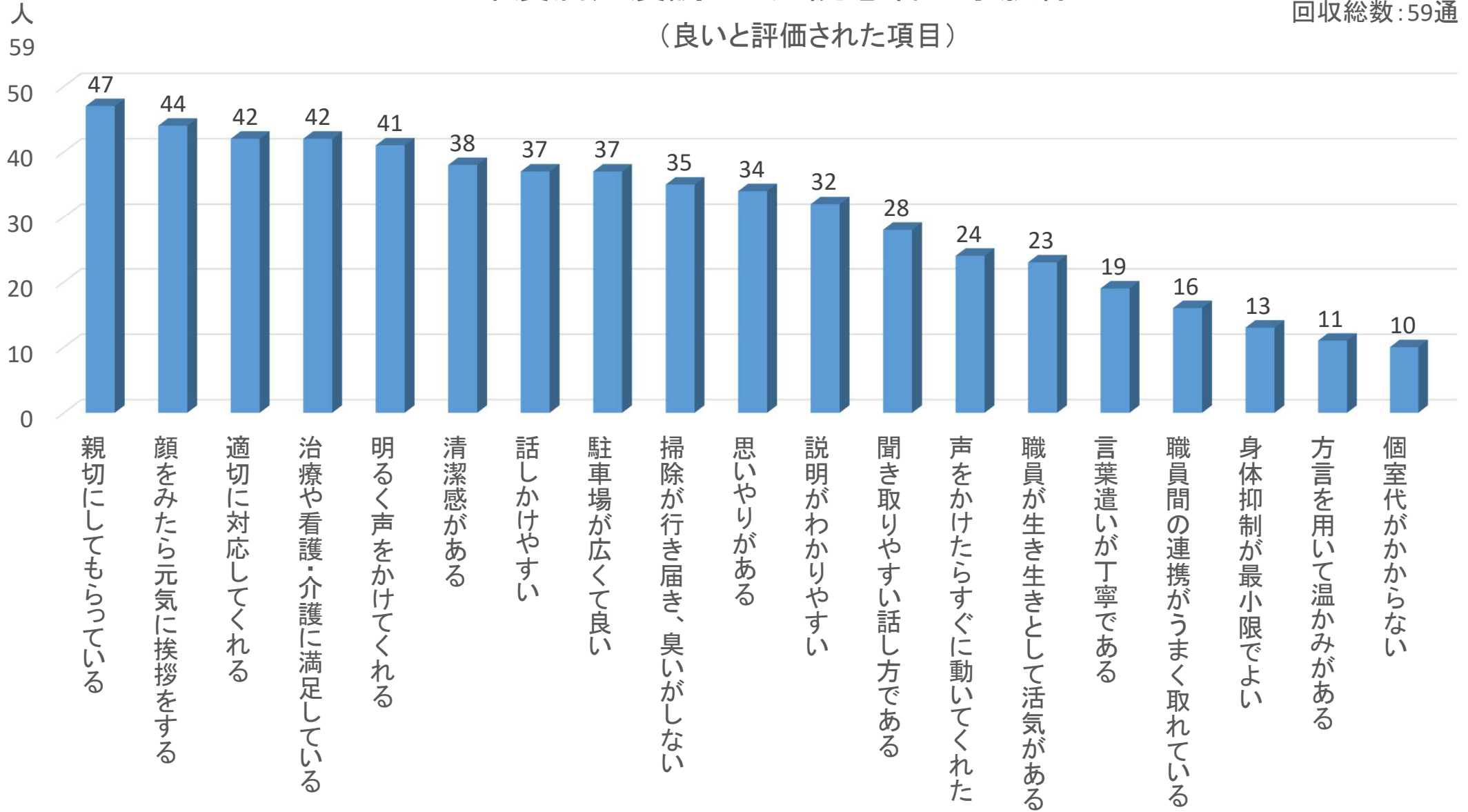
1. 清潔感がある	7. 言っていることが専門的でわからない
2. 説明がわかりやすい	8. 思いやりがある
3. 頼みごとをしたら嫌な顔をされた	9. 顔を合わせても挨拶がない
4. 適切に対応してくれる	10. 口調がきつい・見下すような態度である
5. 話しかけにくい	11. 聞き取りやすい話し方である
6. 声をかけたらすぐに動いてくれた	12. きちんと対応してくれなかった
・さしつかえなければ、具体的に記入してください。	
13. 服装がだらしない	19. 言葉遣いが悪い
14. 方言を用いて温かみがある	20. 声が小さすぎたり早口で聞き取りにくい
15. 声をかけてくれない	21. 院内が汚い・臭いが気になる
16. 顔を見たら元気に挨拶してくれる	22. 声をかけてもよく待たされる
17. 子供扱いされているように感じる	23. 職員が生き生きとして活気がある
18. 職員間の連携がうまく取れている	24. 親切にしてもらっている
・さしつかえなければ、具体的に記入してください。	

25. 掃除が行き届き、臭いがしない	29. 言葉遣いが丁寧である
26. 話しかけやすい	30. 明るく声をかけてくれる
27. 駐車場が広くてよい	31. 説明が不十分でわかりにくい
28. 職員間の連携がうまく取れていない	
【入院している方】	【通所リハをご利用の方】
32. 治療や看護・介護に満足している	32. 本人が通うのを楽しみにしている
33. 身体抑制が最小限でよい (縛る・ミトン型手袋・つなぎ服等)	33. 利用してから元気になった
34. 個室代がかからない	34. リハビリが充実している
35. 安易に身体抑制をされた (縛る・ミトン型手袋・つなぎ服等)	35. 連絡帳がうまく活用できて安心である
37. 入院費が高い	36. 自分で出来ることが増えた
38. 診察や看護・介護に不満がある	37. 本人が通うのを嫌がっている
	38. 利用してから元気がなくなった
	39. リハビリが不十分である
	40. 連絡帳にもっと様子を書いてほしい
・さしつかえなければ、具体的に記入してください。	
II. お知り合いの方から相談があれば、当院を紹介できますか？	
1. 紹介できる 2. 紹介できない 3. 紹介するような人が、今のところ周りにいない	
III. その他お気づきのことがあれば自由にお書きください	

H28年度満足度調査 入院患者ご家族様

回収総数:59通

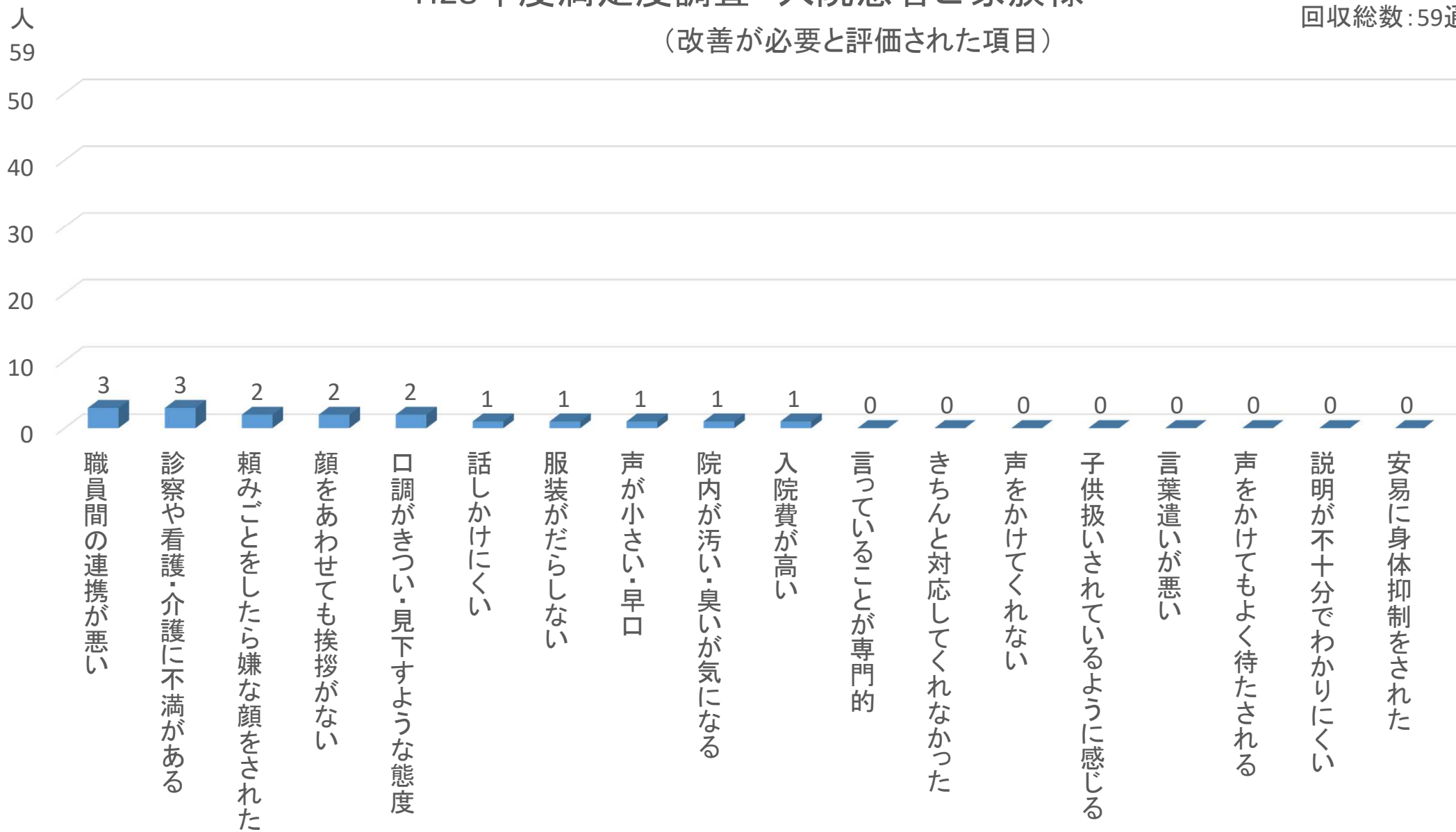
(良いと評価された項目)



H28年度満足度調査 入院患者ご家族様

回収総数: 59通

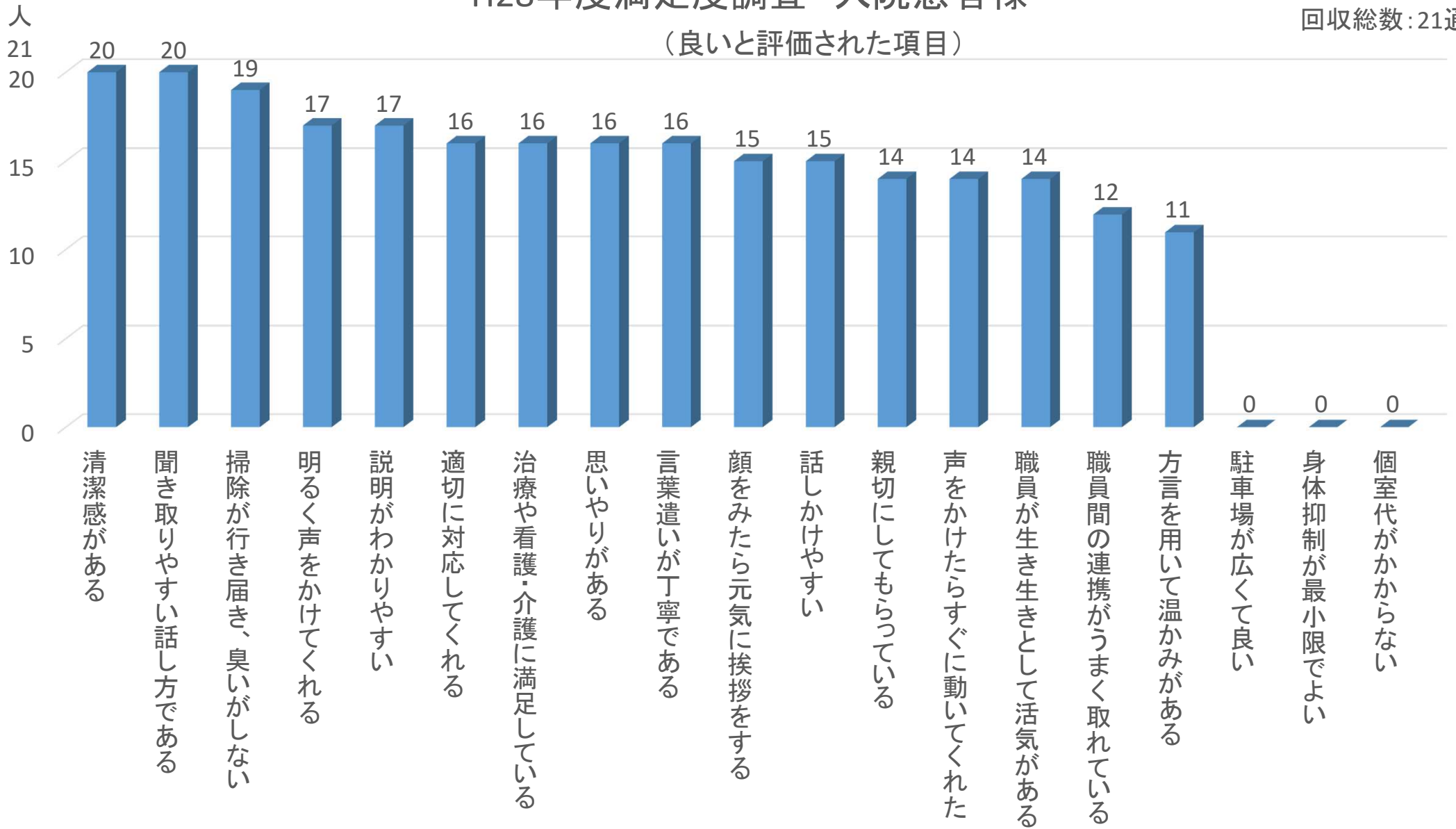
(改善が必要と評価された項目)



H28年度満足度調査 入院患者様

回収総数: 21通

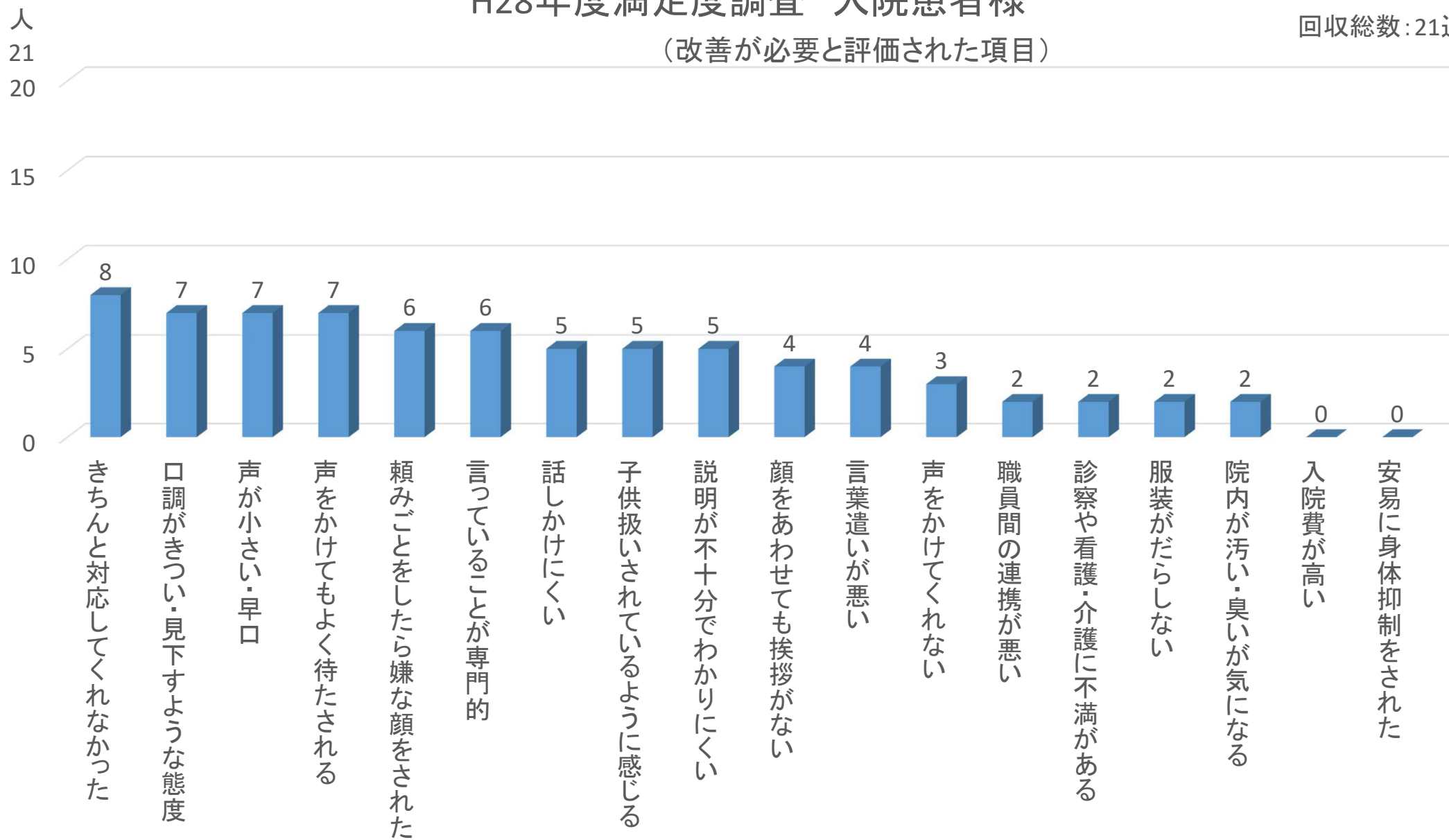
(良いと評価された項目)



H28年度満足度調査 入院患者様

回収総数: 21通

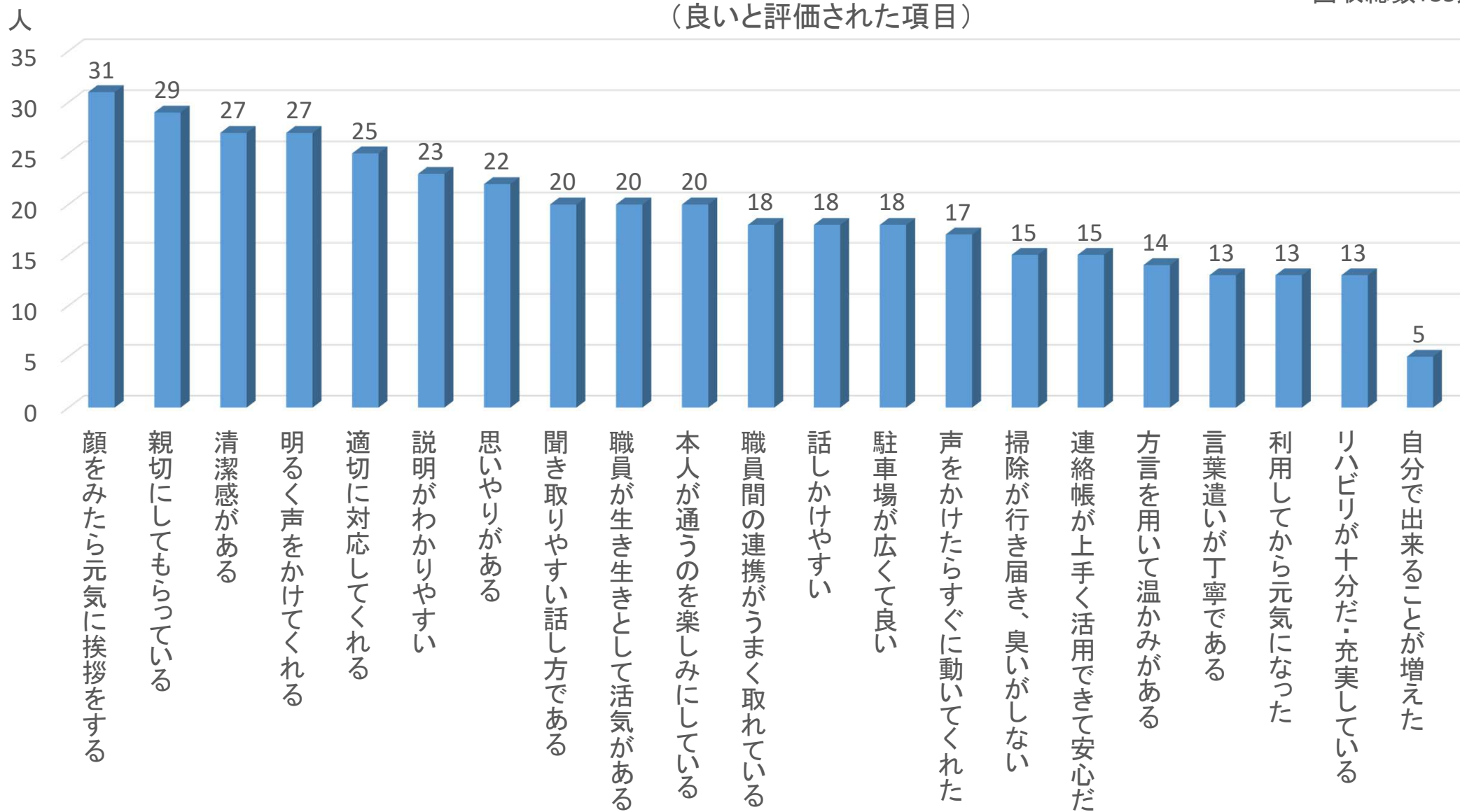
(改善が必要と評価された項目)



H28年度満足度調査 通所利用者ご家族様

回収総数: 35通

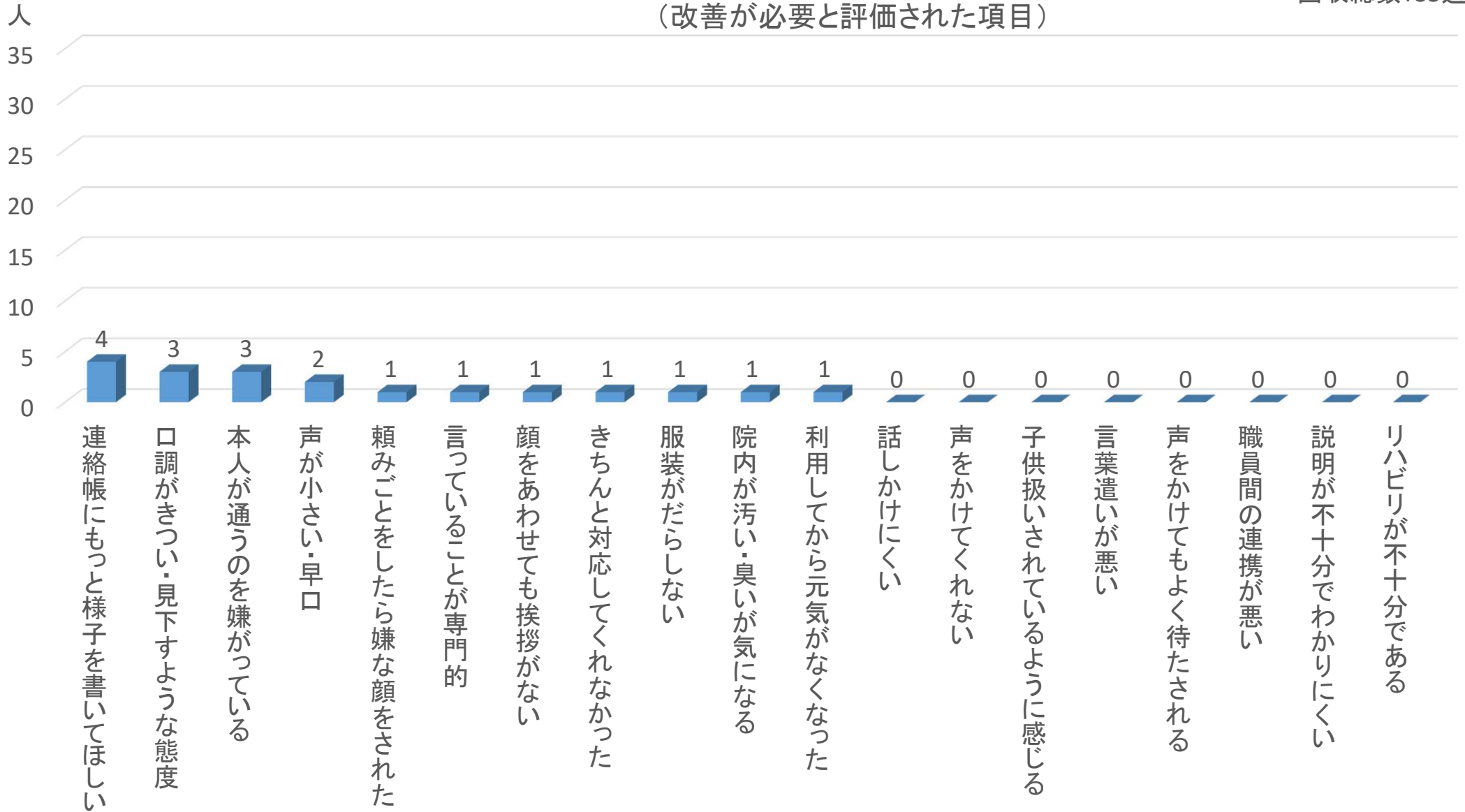
(良いと評価された項目)



H28年度満足度調査 通所利用者ご家族様

回収総数: 35通

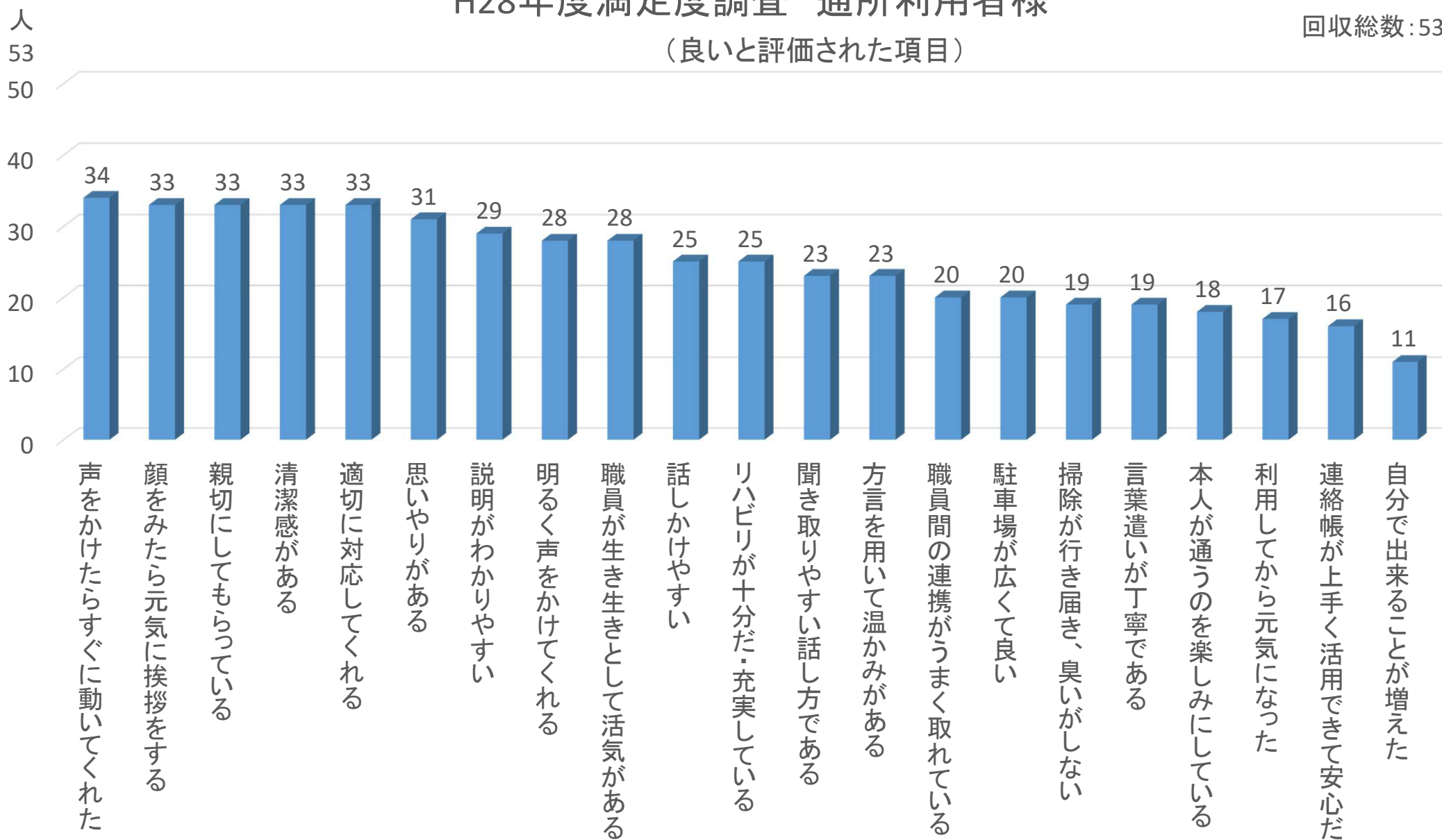
(改善が必要と評価された項目)



H28年度満足度調査 通所利用者様

回収総数:53通

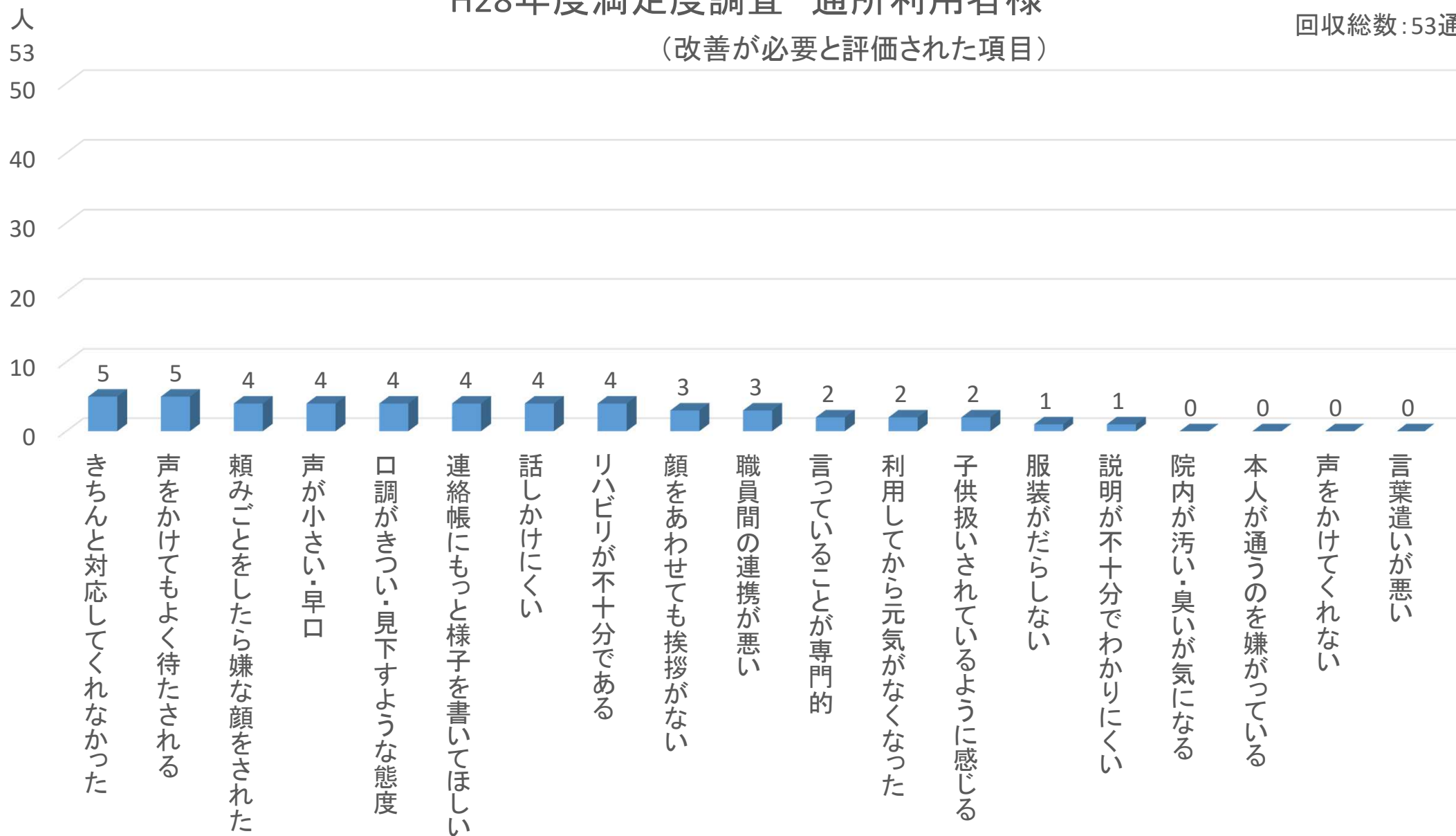
(良いと評価された項目)



H28年度満足度調査 通所利用者様

回収総数:53通

(改善が必要と評価された項目)



ご意見

《入院患者ご家族様》

- ・窓の汚れが少し気になります。
- ・窓の外側がきたないのみえた事がありました。

私たちが気になりつつ、つい後回しになってしまっている業務で、申し訳なく思っております。大々的なガラスクリーニングは業者に委託して実施しています。

- ・テレビやタンスの上がほこりっぽい。おむつかえの臭いが気になります。しかし、若い人たち嫌な顔もせずに世話されていて頭が下がります。ありがとうございます。
- ・尿臭が気になる。

排泄の臭いについては、ご本人の羞恥心にもつながりますので、今後、更に改善に努めてまいります。

- ・ケアプランのような形でときどき状態の説明があつたら・・・と思います。

出来る限りご家族に病状を説明する機会を設けたいと思っておりますが、気になることがあるときは、いつでも気軽に職員に声をかけて下さい。

- ・おやつタイムの余裕はないのでしょうか。

毎月茶話会の日を設け、季節の和菓子やケーキ、コーヒーなどを提供しています。

- ・食に対する欲求があるうちに少しでも口に食べさせたいと思うのですがそれが出来ない為不満です。
- ・食品の持ち込み禁止なので本人が飲みたい物や食べたい物を本人の希望するもの(缶詰・ジュース等)を食べさせてあげたい。

嚥下や消化機能と相談しながら進めていく必要がありますが、ご家族の思いは遠慮なく病棟職員や相談部にお伝えください。主治医を交えて話し合いを致します。

- ・病院と相談部との連携がうまく取れていない

院内での連携のことであれば、今後はご迷惑のかからないようにしっかり連携していきます。他病院との連携を指摘されているのであれば、どのような内容でご迷惑をおかけしたか具体的に教えていただけたらありがたいです。

- ・一時帰宅(外泊)申請を提出済みであるのに、当日、その旨を告げると全く知らないスタッフの方の対応で、戸惑う事があった。

病棟職員は交代制勤務のため、ご迷惑をおかけしました。そのような場合、事情の分かる職員と交代して対応するように指導していきます。

- ・明るく声をかけてくださる方もいる
- ・忙しそうに動いておられたら、少し話しかけにくい時があります。

御用の折は遠慮なくお声をかけて下さい。

- ・病院内の皆様とても親切で患者の家族はとても満足しております。患者本人もリラックスした毎日を過ごして居る様に思います。が中には少し乱暴な介護であったり看護になったりするのでは・・・？（例として患者がその方にすべてを預けているのですから信頼関係が成り立たなければなりません。少し時代が古い時は、上下関係がはっきりしていました）

上記内容は少し一般的な事を書きましたが、このようなアンケートを希望される若葉病院さんにはとても前向きで感服します。

ご指摘の部分について 謙虚に受け止め職員の共有の課題として、今後も研鑽してまいります。今まで以上の信頼をいただけますよう努力していきます。

- ・話す事が出来ない患者には心配り・目配りをお願いしたい。（汗でシーツまで濡れているのにそのまま寝ていた。体位の変更時色々心配りをしてもらいたい）

- ・時々様子の確認をお願いしたい

患者さんが不快な思いをされたこととお詫び申し上げます。自分で訴えることができない方がこのような状況でおられたことで、ご家族の方も不安を感じられたことと思います。ご指摘の件を職員一同心にとめて、今後このようなことが無いようきめ細やかに巡視してまいります。尚、夜勤帯等スタッフが少ない時間帯には多少お待ちいただくこともあるかもしれませんが、どうぞご了承ください。

- ・ミトン手袋をよく取るようですが、何か良い方法はないでしょうか？ベッドに縛る・・・とか(鼻からの管をよく取る)看護師さんに迷惑をかけている(手数)

身体抑制については他に代替できる手段がない場合にのみ最小限に行っています。縛る行為は患者さんの尊厳を傷つけると共に、誤った力がかかり骨折等の2次的危険もあるため、出来るだけ行わない方針にしています。そのためミトン手袋をしていても栄養剤注入中に管を抜いてしまうこと等がない限り、このままミトン手袋のみの使用で経過を看させていただきます。また、看護職員の仕事が増える事に対してもお気遣いいただきありがとうございます。栄養剤注入中に管を抜いてしまわれると肺炎や窒息の危険があり、大変危険ですが、それ以外の時に抜いてしまわれても、再び入れる時に患者さんの苦痛を伴うことは申し訳ないのですが、職員の手間とは思っておりませんのでご安心ください。

- ・4人部屋の同間の中で1人が風邪をひくと他の人にも感染しやすい。早急な隔離対応を取り予防に注意されたい。

高齢で抵抗力の弱い患者さんは感冒などにも罹患しやすく、そのことで状態が悪化することも十分に予測されます。そのような恐れがある場合は、早急に感染の拡大を防止する対策をとってまいる所存です。また、現在、インフルエンザの流行時期でもあり、ご家族様には引き続き、面会制限や手洗い・マスクの着用等のご協力をお願い致します。

・アンケートの形態がわかりにくいです。たとえば、18と28、2と32というように対比的な方が答えやすいと思います。

今回は、あえて同じような設問、または反対の内容の設問を並列にしませんでした。例えば、「言葉遣いが丁寧」と「方言が多い」を並べれば、その両方に○をつけにくいのではないかと思ったからです。どの質問も100%○もなければ100%×も少ないのではないか。ならば、読み進めて「そうだ」と思われた項目に○をつけていただく…と考えた次第です。

《通所利用者ご家族様》

・少しだけ臭いが気になる。

換気扇のスイッチが入っているか、ゴミ箱の蓋がきちんとしまっているか意識を持って注意します。

・いつも様子を記入して下さいありがとうございます。連絡帳に表情や他の人との会話・職員の方との会話などが書いてあると助かります。

・連絡帳に利用日の本人の内容(様子)をもう少し詳しく書いて下されば家族もうれしく思う。

通所をご利用されている間どのように過ごしておられるかご心配のことと思います。現在は特別お伝えしなければならぬ事があった時に、連絡帳に記入するようにはしておりますが、今後は送迎の際もその日のご様子を口答でお伝えしていきます。また、サービス担当者会議の折にも、通所での様子をご家族様にお伝えするようにしたいと思います。お待ちしております。

・週2回の利用です。送迎の時間を守って下さればありがたいです。(日によって時間が違う様に感じます)

なるべく同じ時間になるよう調整していますが、急な事情や天候などでズレが生じる事がありご迷惑をおかけしております。前もってわかっている時や、大幅に変更になる時にはお電話でお伝えする様にしていますので、ご理解とご了承をお願いいたします。

・家族との交流の場があると良いなと思う。

運営委員会で提案してみます。

・デイサービスでお世話様になって居ります。言うことありません。本当に皆さんよくして下さい喜んで居ります。

友人も二か所(週に)若葉さんへ(一度)ですがとても喜んでおられるのをお聞きしました。話し合いの時私思うことは、本人の前で本当のことを言うのとまどいます。そんな時どうしたらいいかと思えます?後で本人機嫌が悪くなります(尿もれとか)

ご本人の自尊心を守るうえでも、大切なことだと思っております。今後はサービス担当者会議の前後でご本人のおられない時に、ご家族様から相談を受ける時間を設ける様、気を付けていきたいと思っております。又個別に相談のご希望がありましたら遠慮なく職員にお伝えください。

《入院患者様》

- ・ここでは昼に「がっがっがっ」と声を出す練習(パタカラのこと)をしているが前にいた病院では昔の歌(童謡・唱歌)を歌っていて他の患者も嬉しそうだった。ここでもそうしたらどうか？歌にはいろいろな言葉があるので(発声)練習になると思う。

現在、お昼の嚥下体操が終わった後に時間があれば季節の歌を歌っています。(食堂に来られる時間によっては参加していただけないこともあります。)

また皆さんで季節の歌を楽しみましょう。

《通所利用者様》

- ・忙しい時に呼んだからきちんと対応してくれなかった。
- ・人がいないとよく待たされる、思い通りに行動できない。
- ・夏の冷房が強すぎる時がある。個人的に冷房が嫌いだからかもしれない。

不行き届きで申し訳ありません。今後はできるだけお待たせしないよう努力致します。冷暖房につきましても、遠慮なくご希望をお伝え下さい。