

令和2年 入院患者さん 満足度調査 結果報告

調査期間：2020年1月20日(月)～2020年3月19日(木)

調査対象：入院患者さん(調査期間中1人1回のみ)

調査総数：89名

性別は？	男	女	無回答							
	21人	47人	21人							
	23.6%	52.8%	23.6%							
年代は？	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代	90代以上	無回答
	0人	0人	2人	1人	2人	19人	13人	22人	13人	17人
	0.0%	0.0%	2.2%	1.1%	2.2%	21.3%	14.6%	24.7%	14.6%	19.1%
当院を選んだ理由は？	他医紹介	知人紹介	近さ	交通の便が良い	ホームページ	救急搬送	その他	無回答		
	37人	3人	4人	0人	2人	0人	4人	39人		
	41.6%	3.4%	4.5%	0.0%	2.2%	0.0%	4.5%	43.8%		
病棟	地域病棟(3階)	回復A(4階)	回復B(5階)	回復B(6階)						
	24人	27人	19人	19人						
	27.0%	30.3%	21.3%	21.3%						

		満足	ふつう	不満	無回答
医師	あいさつや笑顔はしっかりできていましたか？	70人	19人	0人	0人
		78.7%	21.3%	0.0%	0.0%
	症状についてよく聞いてもらえましたか？	69人	19人	0人	1人
		77.5%	21.3%	0.0%	1.1%
	病気や治療の説明は丁寧でしたか？	76人	12人	0人	1人
		85.4%	13.5%	0.0%	1.1%
	話がしやすい雰囲気でしたか？	69人	18人	0人	2人
		77.5%	20.2%	0.0%	2.2%
		満足	ふつう	不満	無回答
看護師 介護士	あいさつや笑顔はしっかりできていましたか？	73人	16人	0人	0人
		82.0%	18.0%	0.0%	0.0%
	理解できる丁寧な説明でしたか？	69人	18人	0人	2人
		77.5%	20.2%	0.0%	2.2%
	ナースコールの対応は適切でしたか？	62人	22人	0人	5人
		69.7%	24.7%	0.0%	5.6%
	話がしやすい雰囲気でしたか？	71人	16人	0人	2人
		79.8%	18.0%	0.0%	2.2%
		満足	ふつう	不満	無回答
栄養士と 食事	食事のご要望やご意見をよく聞いてくれましたか？	48人	36人	0人	5人
		53.9%	40.4%	0.0%	5.6%
	栄養士の対応は適切でしたか？	50人	34人	0人	5人
		56.2%	38.2%	0.0%	5.6%
	食事は美味しく満足できるものでしたか？	45人	37人	4人	3人
		50.6%	41.6%	4.5%	3.4%
	献立の種類は満足できるものでしたか？	39人	43人	4人	3人
		43.8%	48.3%	4.5%	3.4%

		満足	ふつう	不満	無回答
リハビリ	あいさつや笑顔は しっかりできていましたか？	74人	14人	0人	1人
		83.1%	15.7%	0.0%	1.1%
	ご要望やご意見をよく聞いていましたか？	70人	16人	0人	3人
		78.7%	18.0%	0.0%	3.4%
	十分な説明をしてくれましたか？	68人	18人	0人	3人
		76.4%	20.2%	0.0%	3.4%
	担当リハビリスタッフの対応は 適切でしたか？	75人	12人	0人	2人
		84.3%	13.5%	0.0%	2.2%
		満足	ふつう	不満	無回答
受付 相談員	あいさつや笑顔は しっかりできていましたか？	67人	17人	1人	4人
		75.3%	19.1%	1.1%	4.5%
	案内や入院生活について 丁寧な説明でしたか？	64人	18人	0人	7人
		71.9%	20.2%	0.0%	7.9%
	受付の対応は易しく親切でしたか？	61人	23人	0人	5人
		68.5%	25.8%	0.0%	5.6%
	相談員の説明は適切で安心 できましたか？	70人	14人	0人	5人
		78.7%	15.7%	0.0%	5.6%
		満足	ふつう	不満	無回答
施設	院内の清掃は行き届いて いましたか？	71人	9人	0人	9人
		79.8%	10.1%	0.0%	10.1%
	病室内は快適な環境 でしたか？	73人	7人	0人	9人
		82.0%	7.9%	0.0%	10.1%
	トイレはいつも清潔 でしたか？	70人	9人	0人	10人
		78.7%	10.1%	0.0%	11.2%
	院内の室温は 適温に保たれて いましたか？	68人	12人	0人	9人
		76.4%	13.5%	0.0%	10.1%
		はい	いいえ	無回答	
ご家族・知人の方に この病院を紹介 したいと思いますか？	80人	0人	9人		
	89.9%	0.0%	10.1%		

令和2年度 入院満足度調査 ご意見に対する回答

今回の入院満足度調査においてご意見を頂きました。
当院としての回答・対応策を掲示させていただきます。ご協力ありがとうございました。

地域
病棟
3階

- ★院内は清潔で、対応も十分親切で気持ち良かった。
- ★お世話になりました。
- ★不自由な母を大切に下さり、有難うございました。
- ★いろいろご親切にさせていただいて、ありがとうございました。
- ★たいへんお世話様になりました。ありがとうございました。

回復期
A病棟
4階

- ★ありがとうございました。とても満足しています。
- ★落ち込んで看護師、リハビリの方たちの温かい言葉で救われました。快適な毎日でした。ありがとうございます。
- ★TVカードの時間が短い。(21時間30分)(県立病院は24時間)※①
- ★決まった時間以外に自主的にリハビリ、トレーニングをしていましたが、どのくらいやっていいのかわかりにくく、具体的にご指示いただけるとやりやすかったんじゃないかと思いました。※② スタッフの皆さんはとても良くしてくださり、大変感謝しております。嶋田病院さんでリハビリ期を過ごせてよかったと思います。帰宅してからも前向きに頑張りたいです。
- ★貴院様にはたいへんお世話になりました。皆さん笑顔で接して下さい、とても心強かったです。ありがとうございました。
- ★スタッフ個々の能力は高く満足しているが、スタッフ間の引継ぎを確実にされた方がよいと思う。
- ★TV、ケーブル放送が入るといいと思った。※③
- ★入院してから毎日気持ち良く過ごす事が出来ました。食事は消化の悪いものはなかなか食べられませんでした。※④
- ★退院の時にスタッフ全員に見送られ感動しました。看護婦の方は、患者の接し方はクールな人が多いように感じた※⑤
リハビリ、入浴関係の人たちは、やさしく、親切であった。
- ★ゆっくりと丁寧にお話して頂いてありがたかったです。
- ★ありがとうございました。

【回答】

※①ご不便をおかけして申し訳ありません。TVカードの視聴時間については、委託業者との契約の関係で困難かと考えますが、患者さんからの要望があったこととお伝えし、協議できればと思います。貴重なご意見、ありがとうございました。

※②ご意見ありがとうございます。今後はご意見を反映させていただき、より具体的な内容や頻度などを掲示させていただきます。患者様が効果的なトレーニングが行えるように努めていきます。

※③当院のテレビについては外部委託(レンタル業者)にお願いしており、地上デジタル放送・BS放送あわせて、14のチャンネル視聴可能となっております。委託業者の契約している関係で、ご意見いただいたことについて報告相談させていただいております。今後の対応について検討中であります。貴重なご意見、ありがとうございました。

※④貴重なご意見ありがとうございます。食事には食物繊維が入っており、患者さんによっては食べにくいものがあったのかもしれない。病態によっては消化の悪い食材を除去することも可能です。気がつけず申し訳ありませんでした。

※⑤貴重なご意見ありがとうございます。今後とも、全看護師が患者様一人一人に真摯な気持ちで接するよう心掛け、安心・安全な入院生活が過ごせるようお手伝いさせていただきます。

令和2年度 入院満足度調査 ご意見に対する回答

今回の入院満足度調査においてご意見を頂きました。
 当院としての回答・対応策を掲示させていただきます。ご協力ありがとうございました。

5
階

★スタッフの方々、先生が話しやすく、いろいろ聞いていただきありがとうございました。母も大満足で過ごせて、感謝しております。福井にいる間、また何かありましたら、お世話になる事もあるかと思いますが、よろしくお願い致します。

★先生、担当スタッフさん、みなさん親切でとても良かったです。ありがとうございます。

★わがままな患者を見ていただいてありがとうございます。本人もやる気でがんばっていますので、よろしくお願いします。
 ★全室が個室で広く、とても快適でした。ただ、入口すぐの手洗い場にタオルかけがなく、衛生面で少し心配でした。また、患者が使うことがないためだと思うのですが、トイレ内にゴミ箱がない(汚物入れ)のに困りました。入院説明時に、家族や見舞人がトイレを使用する際の注意事項などいただけるとよりよいと思います。※①

★約1カ月間大変お世話になり、ありがとうございました。

★室内洗面所にハンドソープがあるとありがたい。(家から持ってきました)※②

★お世話になりました。看護師さん、リハビリの先生には感謝でいっぱいです。ありがとうございました。

★何もわからない事(病状や介護の事などetc...)を適切に教えてくださり感謝です。手厚く看護、リハビリして頂き、ありがとうございました。

【回答】

※①②ご不便・ご心配をおかけして申し訳ありませんでした。感染防止に伴い、現在は各病室の洗面所にペーパータオルとハンドソープ、ゴミ箱を設置しました。また、入院前や掃除の際に、各病室トイレ内にゴミ箱(汚物入れ)が設置されているかどうか確認させていただきます。上記内容を入院時や面談時にご説明させていただきます。貴重なご意見、ありがとうございました。

6
階

- ★1. 消灯時間は9時となっておりますが、アナウンス後すぐに消灯する為、少し時間があつた方がよいと思います。※①
- 2. 2階リハビリ室の血圧計の時計の時間がズれています。紙が切れています。※②
- 3. スタッフの皆様の温かい心遣いで楽しく治療にはげむ事が出来ました。本当にありがとうございました。

★こちらへ転院させてもらって本当に良かったです。歩けないと思いましたが皆さまのおかげです。何事も対応が大変良くてびっくりしました。

★大変、お世話になりました。他病院の転院でしたのでリハビリにも気をもんでおりましたが、親切、丁寧にいただきありがとうございます。スタッフ、看護師、事務スタッフ様にもお礼申し上げます。

★たいへん気持ち良く過ごさせていただきました。ありがとうございました。大変お世話になりました。

【病棟からの回答】

※① ご不便をおかけして申し訳ありません。現在、新型コロナウイルス感染対策の関係で、入院患者さんの面会禁止をお願いしている関係で、面会時間終了と消灯時間のアナウンスをかけない設定にさせていただいております。何卒、ご理解の程、お願いいたします。

※②ご意見ありがとうございます。早急に対応させていただきます。今後は定期的な確認を徹底していきます。