

患者様およびご家族様退院時アンケート集計 (2020年8,9月分)

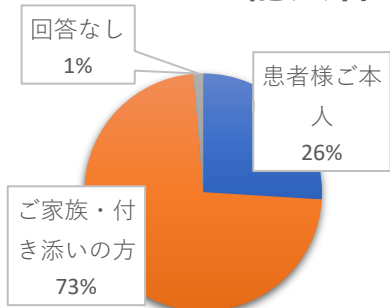
77名回答

2020年8月より、患者様の率直な声をお聞かせいただき、良質な医療サービスのご提供につなげていく目的で、退院される患者様およびご家族様を対象にアンケートを実施しております。

お褒めの言葉、改善等のご提案、お叱り等ご意見をいただきましたこと誠に感謝いたします。ご意見については真摯に受け止め、今後のサービス向上に繋げてまいります。

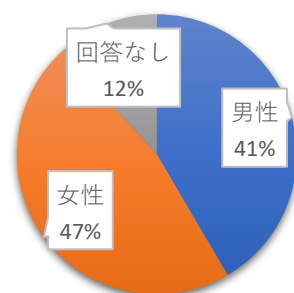
以下に8月、9月の集計結果、およびご意見・ご提案に対する当院の対応策を掲載いたします。

アンケート記入者



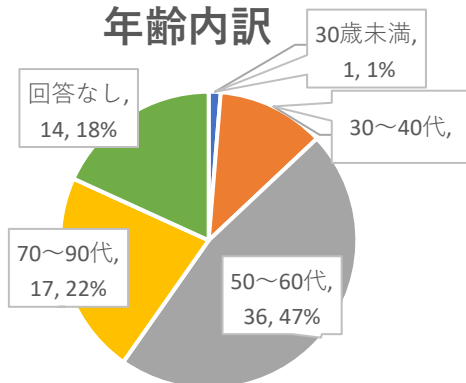
■ 患者様ご本人 ■ ご家族・付き添いの方 ■ 回答なし

性別内訳

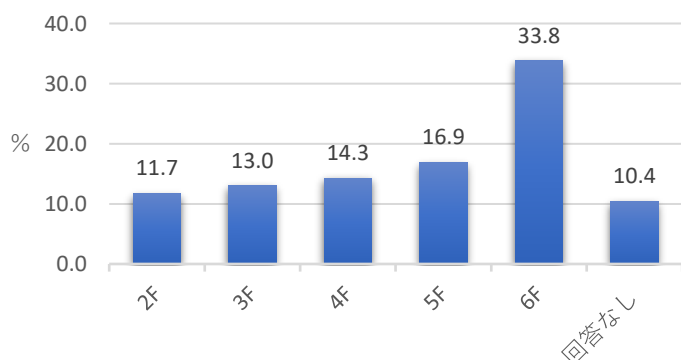


■ 男性 ■ 女性 ■ 回答なし

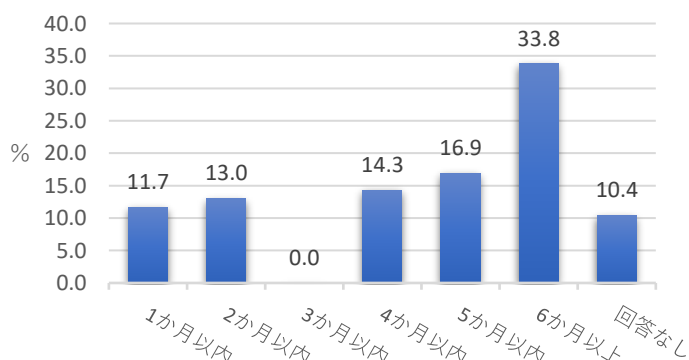
年齢内訳



入院病棟内訳



入院期間

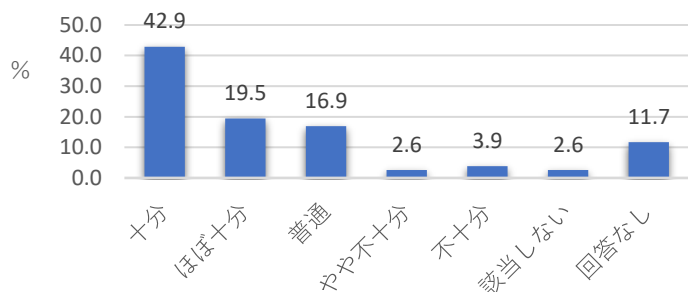


患者様およびご家族様退院時アンケート集計 (2020年8,9月分)

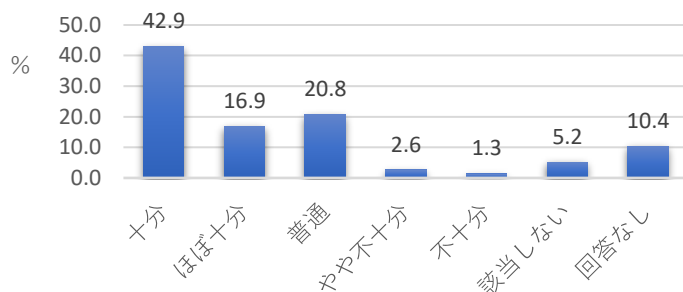
77名回答

◇ 職員の医療内容の説明や対応についての質問

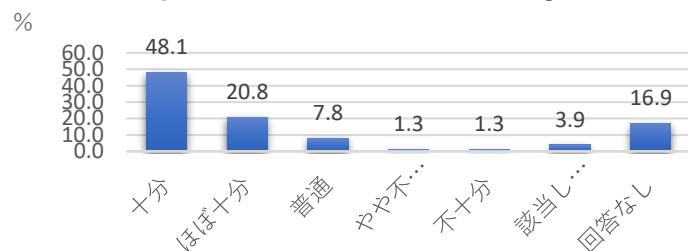
担当医はあなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか。



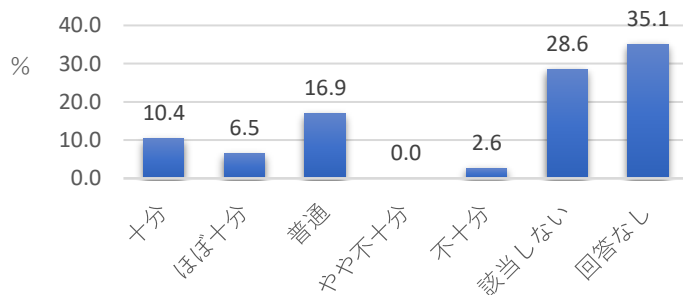
看護師はあなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか。



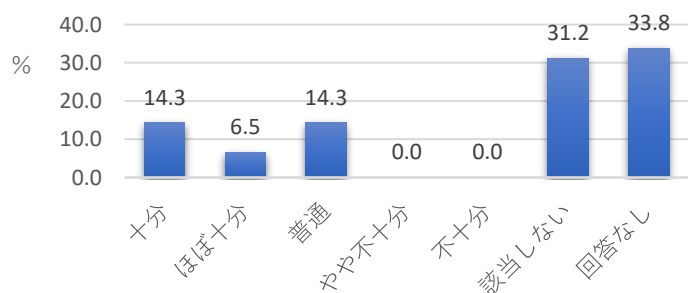
リハビリスタッフはあなたの訴えや話をよく聞いてくれましたか。



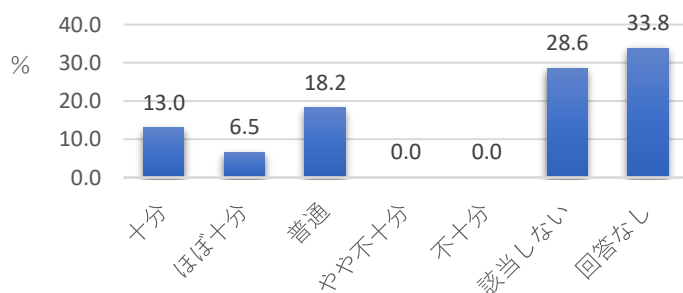
栄養士の対応はわかりやすく丁寧でしたか。



薬剤師の対応はわかりやすく丁寧でしたか。



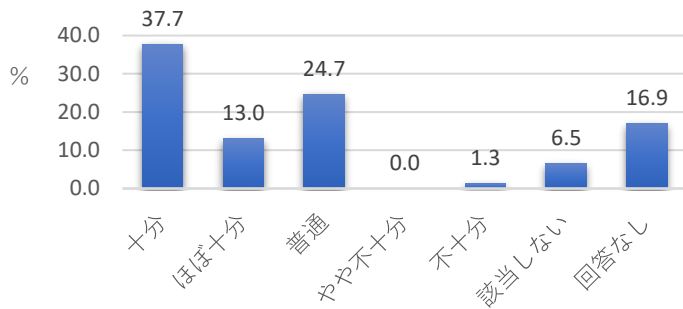
検査スタッフの対応はわかりやすく丁寧でしたか。



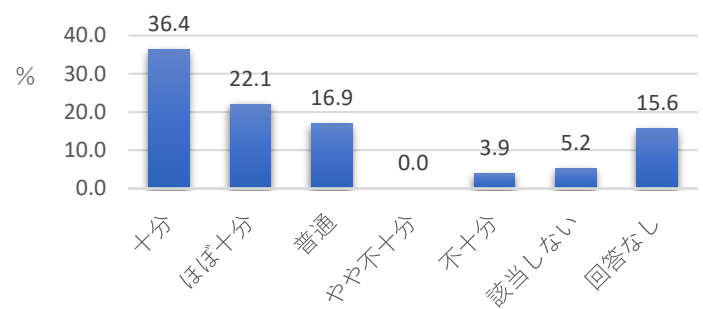
患者様およびご家族様退院時アンケート集計 (2020年8,9月分)

77名回答

事務職員スタッフの対応は わかりやすく丁寧でしたか。



医療相談員の対応は わかりやすく丁寧でしたか。



職員の説明や対応についてのご意見ご要望

- とてもわかりやすくていねいに説明してくださりありがとうございました。
- 医療相談員さんからの定期的な説明等が欲しかったです。
- 医師と会う機会が少なかった。
- 看護師: 多忙でコールしても来てくれない
- 大変良くして頂きました。
- 投薬名・薬効について説明して欲しかった。
- 明るくて親切な方々に(時間に関係なく)、入院中ずっと感謝に堪えませんでした。
- お洗濯物や差し入れのコーヒー、紅茶等を嫌な顔をなさらずに運んでくださいました。ありがとうございました。お礼を申し上げます。

～ 頂いたご意見に対する当院の対応 ～

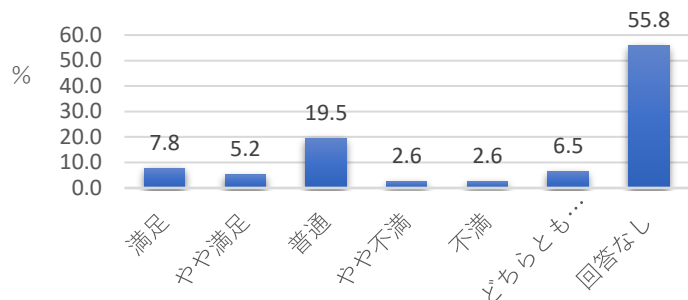
患者様ご意見	当院の対応
・ 多忙でコールしても来てくれない。	ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。現在限られた人員数の中で業務を行っておりタイムリーな対応ができればいい場合もございます。今後は病棟内での連携を取りながらお待たせしないよう取り組んでまいります。
・ 投薬名・薬効について説明して欲しかった。	至らない点がありましたこと申し訳ございませんでした。薬についてご質問等ある場合にはお近くのスタッフへお声掛けください。薬剤師が伺い丁寧に対応させていただきます。
・ 定期的な説明等が欲しかったです。 ・ 医師: 会う機会が少なかった。	ご本人様・ご家族様への情報提供についてご意見有難うございます。当院では入院時及び1か月後を目安に主治医からのインフォームドコンセントを含め、リハビリテーションの状況共有をさせて頂き、退院されてからの生活等についてしっかりと話ししていきたいと考えております。今後共宜しくお願い致します。

◇ 食事についての質問

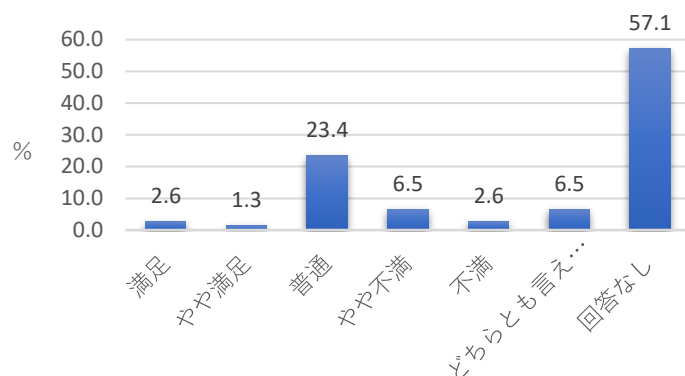
患者様およびご家族様退院時アンケート集計 (2020年8,9月分)

77名回答

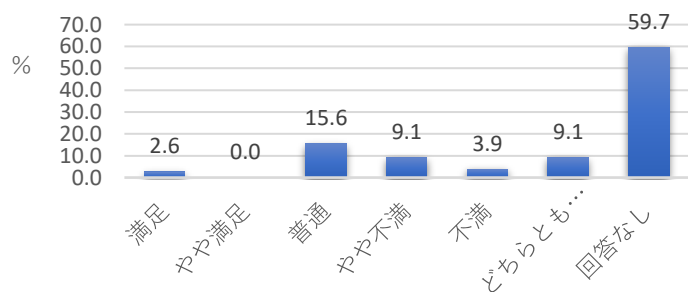
食事の時間については いかがでしたか。



食事の味はいかがでしたか。



食事のメニューは いかがでしたか。



食事についてのご意見ご要望

- 患者本人はおかずが薄いと言ってたが、家族が病人だからそれでいいと言った。
- 米食が多いがもう少しパン、麺類があった方がよいのではないかな。
- 食事した本人と話していないが普通だったと思います。
- 頻繁に出されるキウイとパイナップルはやめて欲しい
- 夕食にスープなどのドリンクを追加して欲しい
- 夏に一度でいいからカットスイカを出して欲しかった

～ 頂いたご意見に対する当院の対応 ～

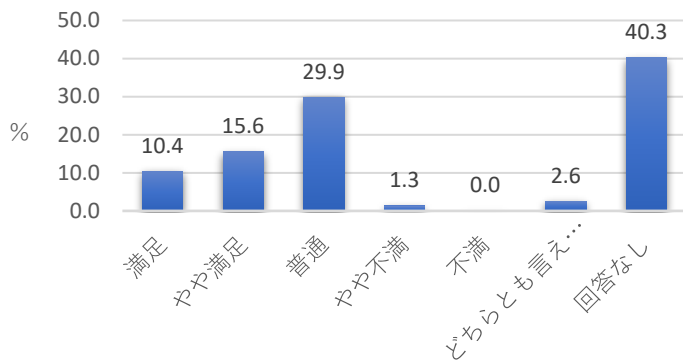
患者様ご意見	当院の対応
・ 患者本人はおかずが薄いと言ってたが、家族が病人だからそれでいいと言った。 ・ 米食が多いがもう少しパン、麺類があった方がよいのではないかな。 ・ 頻繁に出されるキウイとパイナップルはやめて欲しい。夕食にスープなどのドリンクを追加して欲しい。夏に一度でいいからカットスイカを出して欲しかった。	限られた調理環境また治療下でのお食事提供のため、ご期待に添えないケースもございましたこと、大変心苦しく思います。今後も引き続きメニューバリエーションの拡充を検討して参ります。 貴重なご意見をありがとうございました。

◇ 病室の環境について

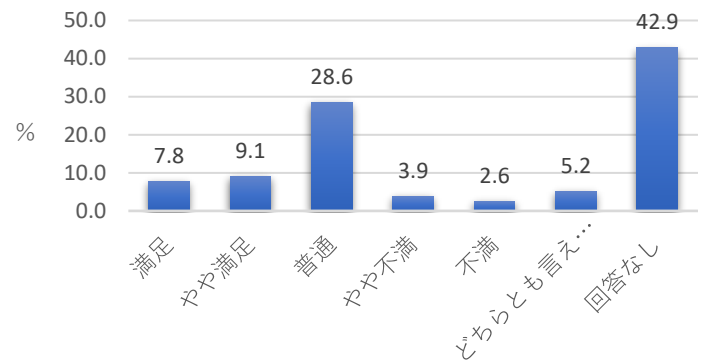
患者様およびご家族様退院時アンケート集計 (2020年8,9月分)

77名回答

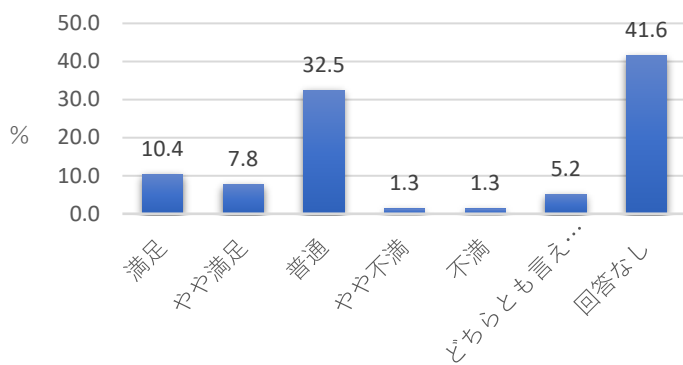
明るさや清潔感



空調



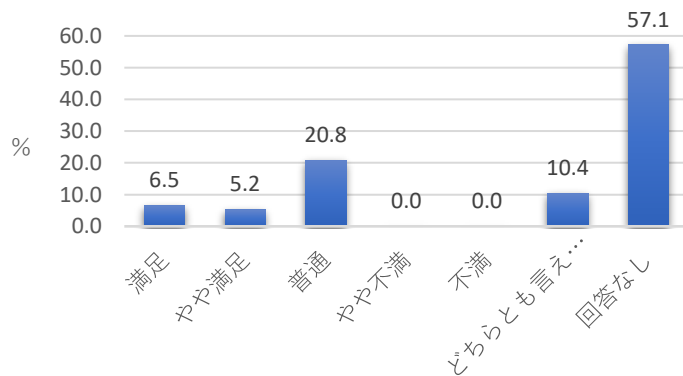
プライバシー



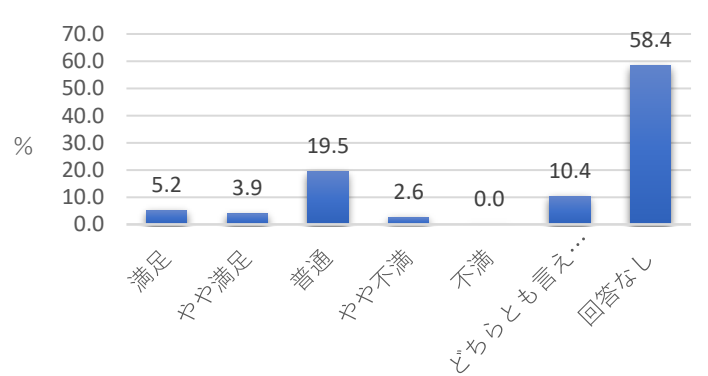
◇ 病棟の設備について

○ 食堂

明るさ



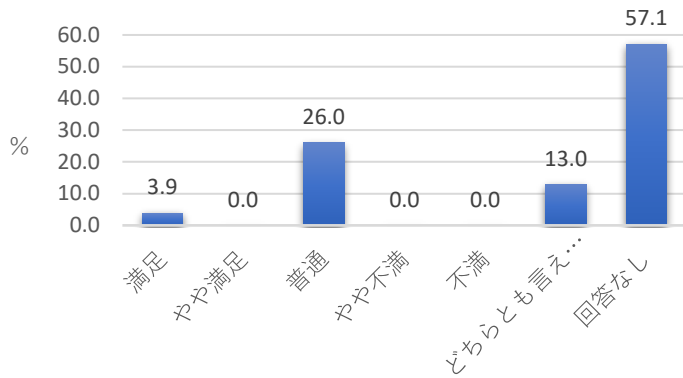
空調



患者様およびご家族様退院時アンケート集計 (2020年8,9月分)

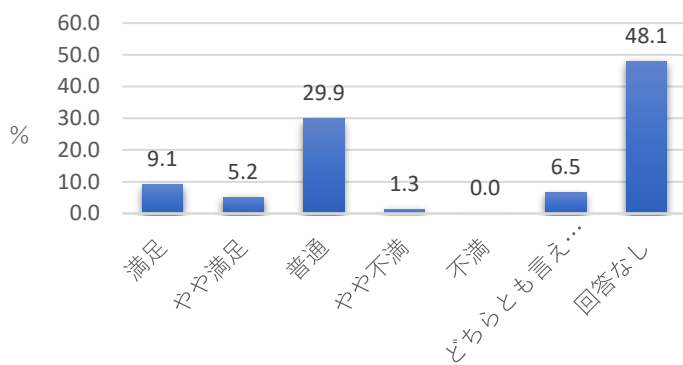
77名回答

椅子備品

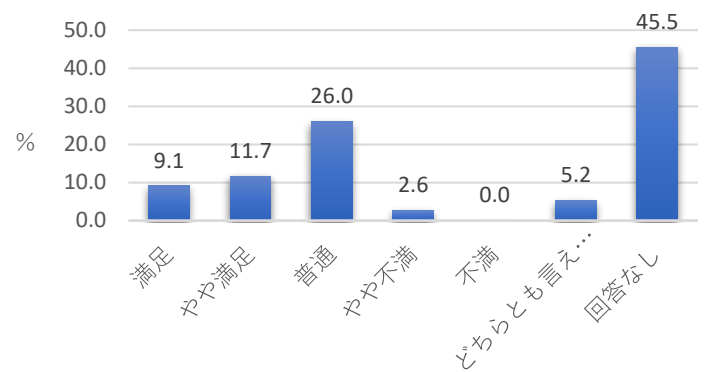


○ トイレ

明るさ

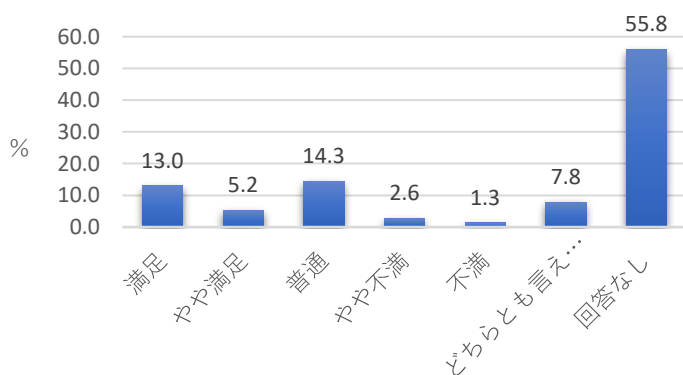


設備



○ 風呂

設備



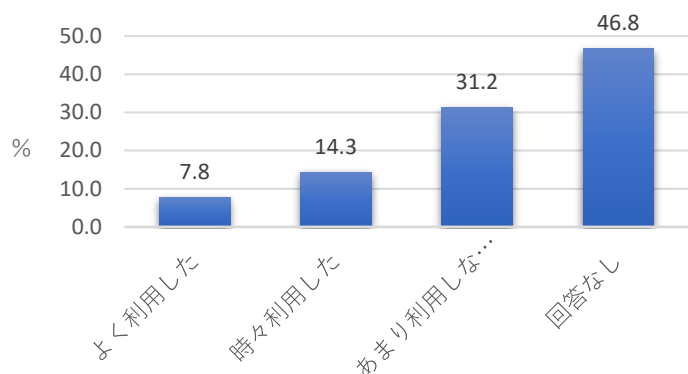
◇ その他設備について

患者様およびご家族様退院時アンケート集計 (2020年8,9月分)

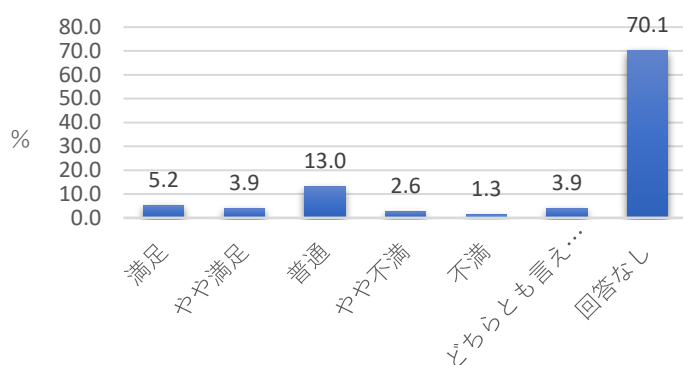
77名回答

○ 売店

利用の程度

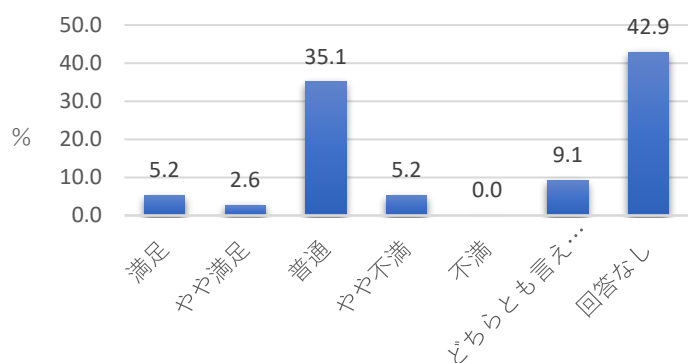


利用における満足度



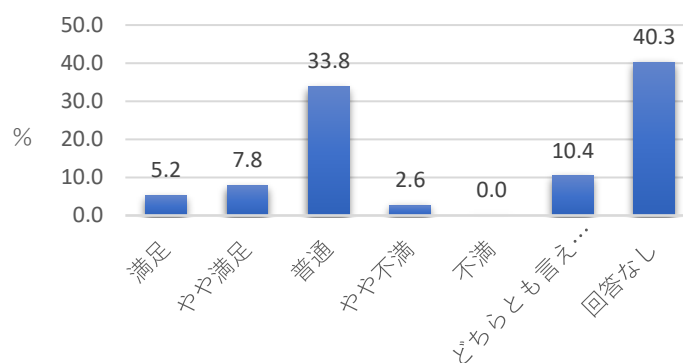
○ 自動販売機

自動販売機の品揃え



○ 院内案内図・掲示物

見やすさ・わかりやすさ



施設設備やその他サービスについてのご意見ご要望

- 歯科もお世話になったので3か所の金融機関に数日ずれて請求があったので、支払う側としては 何度も行かなければならなかったので一つにまとめてもらえるとよかった。
- 毎日おいしい食事とリハビリ楽しみでした。皆さん優しくて忘れません。ありがとうございました。
- 中に入れてもらっていないのでわからない
- 施設が少し古い。壊れてはいない。
- コロナの影響で病院内を見ていないので良くわからない。
- お風呂場に鏡がなく髪をセットするとき困りました。
- くつろぐソファもなくベッド以外に居場所が無い。
- トイレ、虫が多い

～ 頂いたご意見に対する当院の対応 ～

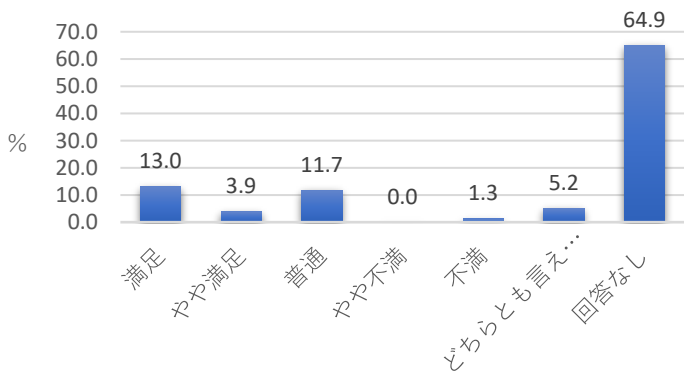
患者様およびご家族様退院時アンケート集計 (2020年8,9月分)

77名回答

患者様ご意見	当院の対応
- お金の振り込みについて歯科もお世話になったので3か所の金融機関に数日ずれて請求があったので、支払う側としては何度も行かなければならなかったので一つにまとめてもらえるとよかった。 - 施設が少し古い。壊れてはいない。 - お風呂場に鏡がなく髪をセットするとき困りました。くつろぐソファもなくベッド以 - トイレ、虫が多い	お振り込み請求に関し、請求元の違いによる数か所の振り込みが発生してしまいましたこと、お手数をおかけし大変申し訳ありませんでした。現状は2か所からのご請求へと改善されておりますが、今後もいただいたご意見を参考に、請求日等についても改善を検討してまいります。 ご入院中の環境・設備面においてご不便やご不快な思いをさせてしまいましたこと申し訳ありませんでした。お風呂場の鏡については直ちに設置させていただきました。その他のご意見につきましては真摯に受け止めより良い環境整備に努めてまいります。当院の将来像につきましては現在Grand Designを作成中です

◇ オンライン面会について

案内文書のわかりやすさ



オンライン面会の流れ・ご案内等についてのご意見ご要望

- 初めての経験で勉強になりました。「霧深し山の峯々見え隠れ燕飛びかり七沢の里」
- 面会制限の中助かりました。もう少し早く開設して欲しかったです。
- 本人がしゃべれないので付き添いの人との話になるためプライベートな話ができない。本人が伝えたいことがあると言っても10分では何も聞き出せない。
- 予約も面倒、コミュニケーションツールとしては無理
- 当方がオンライン音痴だったから
- スタッフは準備等大変だと思います。ご苦労様でした。
- コロナ禍で面会ができなかったため、とても良かった。

～ 頂いたご意見に対する当院の対応 ～

患者様およびご家族様退院時アンケート集計 (2020年8,9月分)

77名回答

患者様ご意見	当院の対応
- 本人がしゃべれないので付き添いの人との話になるためプライベートな話ができない。本人が伝えたいことがあると言っても10分では何も聞き出せない。 - 予約も面倒、コミュニケーションツールとしては無理	新型コロナウイルス感染対策に伴う面会制限にご協力いただきありがとうございます。諸事情によりオンライン面会のご利用が厳しいご家族様にはご心配とご不便をおかけし申し訳ありません。やむを得ない理由で面会をご希望される場合にはお電話で問い合わせいただきご相談ください。

◇ 病院全体に対する満足度

