

利用者様、ご家族様アンケートについて

はじめに

この度は当院の利用者アンケートにご協力いただきまことにありがとうございました。

昨年、同様のアンケートを実施し様々なご意見をいただき、この一年、いろいろな取組をしてまいりました。今回いただいた評価をみると、当院の取組を評価していただいている項目もあり嬉しく思っています。

一方、厳しいご意見もあり、さらに一層の努力が必要だとあらためて思った次第です。今回のアンケート内容を参考によりよいサービスを提供できるように努力してまいります。

今後とも川添記念病院をよろしく願いいたします。

医療法人永寿会 川添記念病院 院長 南川 喜代晴

入院中の利用者様への回答

医師からの回答

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。医師に対するアンケート内容についてご返答いたします。

医師への評価は前回とほぼ同様の傾向です。2割の方が医師の対応、医療技術について満足ではないと評価されています。自由記載では、診療をするうえで大切な視点をご指摘いただきました。アンケート結果を踏まえて、よりよい医療サービスを提供できるように医師一同努力してまいります。

ありがとうございました。

看護師からの回答

療養中の目標や退院にむけての希望をもっていることのメッセージがうけとれました。身体目標とくに歩行や行動範囲について目標を持っている方に対して、援助の方法を検討していきたい。歩行に関しては、OTRの協力を得ながら看護計画に活かしていきたい。行動面でも患者さんが、その人らしい生活が出来るような看護をすすめていきたい。物や金銭、服薬管理など自立の援助に留意したいと思います。患者さんの小さな目標にも大きな希望にも応えられるよう努力して参ります。また退院後の生活にも関わって欲しいとの要望がありました。退院前の指導や訪問看護を充実させ患者さんが地域で暮らせるお手伝いをさせていただきます。

事務課からの回答

トイレの手すり設置、洗面所の増設については、今後の患者さんの状況を確認しながら、設置・増設等の検討を行いたいと思います。また、劣化した箇所等もあり、今後修理等を進めていきます。

バスの出発時間の検討については、患者さん及び職員の利用状況並びに九大学研都市駅での電車連絡を加味し、決定しております。今後も引き続き、状況を確認しながら検討致します。

敷地内のバス停の設置につきましては、バスの昇降場所がわかるように事務受付前に表示を行うよう検討したいと思います。

薬剤師からの回答

説明・情報提供についてのご要望がありましたが、現状では詳しい説明をすることは難しい状況です。不十分かも知れませんが、お薬の説明を希望される方は、薬剤情報提供書(おくすり説明書)をお渡しさせて頂いておりますので、看護スタッフにお申し出下さい。

また、お薬を希望されて受け取るまでに時間がかかるというご意見もありました。それにつきましては、できるだけ早くお渡しできるよう薬局一同心がけておりますが、ミスを防ぐ為に必ずダブルチェックを実施していますので多少時間がかかります。お待たせしてしまい大変申し訳ありませんがご理解頂けますようお願い申し上げます。

ソーシャルワーカー(医療相談科)からの回答

ご家族や外来利用者様と比較すると、「どちらとも言えない」と回答した方の割合が高くなっており、利用者様と直接接する機会が不足している状況にあると感じております。多様な利用者様のケースがありますので、主治医をはじめとする関係職種と協力し、出来る限り最適な対応を行う取り組みと、安心して入院治療を受けて頂くためにご説明をする機会を増やす取り組みを継続していきたいと考えております。

作業療法士(OT)からの回答

前回のデータと今回のデータを比較したところ、全ての項目について若干(3~9%の上昇)ではありますが、満足・やや満足と答えてくださった方が増加していました。この結果に奢らず、今後の業務の励みにしたいと思います。また、たくさんのお褒めのお言葉を頂きました、これについても感謝を忘れず、日々の業務に生かしていきたいと思えます。

ユニフォームについては、60%の皆様から“満足・やや満足”という評価をいただきました、予想していたよりも高い評価を頂き、変更してよかった！と感じています。

最後に、今回もアンケートに答えてくださり誠にありがとうございました、皆様のご意見が当科スタッフのエネルギーとなりています、で可能な限りご要望にお応えできるよう努めてまいります。

栄養科からの回答

接遇については、入院、外来、ご家族」ともに 70%ほど満足されており、“不満”というご意見はありませんでした。しかし、ご家族の満足度は前回の77%から66%へと低下しているため、入院時の食事内容の説明など、さらに注意して対応させて頂きたいと思えます。

説明・情報提供については、入院:60%と前回と変わらず、外来:74%→61%と低下、ご家族:71%→62%と低下するという結果となりました。入院中の利用者様については、献立表などで情報提供させて頂いておりますが、外来・ご家族様への説明機会が少ないため、上記の結果となっていると考えます、積極的に情報提供できるように今後対策を検討していきたいと思えます。

食事については意見が様々で、全てにお応えすることは難しいですが、嗜好調査や毎日のラウンドの時に、皆様のお声を聞かせていただき、可能な限りご要望にお応えできるよう努めてまいります。

外来通院中の利用者様への回答

医師からの回答

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。医師に対するアンケート内容についてご返答いたします。

医師への評価は前回とほぼ同様の傾向です。2割の方が医師の対応、医療技術について満足ではないと評価されています。自由記載では、診療をするうえで大切な視点をご指摘いただきました。アンケート結果を踏まえて、よりよい医療サービスを提供できるように医師一同努力してまいります。

ありがとうございました。

看護師からの回答

外来での関わる機会がすくなく十分なサービスが出来ていないようです。今後はアルコール依存症やその他の相談業務など充実させたいと思っています。

事務課からの回答

トイレの手すり設置、洗面所の増設については、今後の患者さんの状況を確認しながら、設置・増設等の検討を行いたいと思います。また、劣化した箇所等もあり、今後修理等を進めていきます。

バスの出発時間の検討については、患者さん及び職員の利用状況並びに九大学研都市駅での電車連絡を加味し、決定しております。今後も引き続き、状況を確認しながら検討致します。

敷地内のバス停の設置につきましては、バスの昇降場所がわかるように事務受付前に表示を行うよう検討したいと思います。

薬剤師からの回答

薬の待ち時間につきまして、外来調剤を最優先に行っておりますが「正確な調剤と見落としのない処方監査」を第一に業務にあたっておりますので多少のお時間を頂くことがございます。引き続き丁寧な対応を心がけてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。

お急ぎの場合や20分を超えてお待ちの方は受付または薬局にお声掛けくださいませ。またお薬について気になることがございましたらいつでもお尋ねください。

ソーシャルワーカー(医療相談科)からの回答

今回のアンケートにご回答いただいた外来利用者様に限れば、不満に感じている方の割合が0パーセントとの結果になっており、励みになっております。しかし、「どちらとも言えない」と感じている方の割合が前回のアンケートより増加しており、必要時に利用者様と接する機会をもうけることができるように、主治医や外来窓口担当者より一層の連携が必要だと考えております。

作業療法士(OT)からの回答

前回のデータと今回のデータを比較したところ、全ての項目について微弱(3~9%の上昇)ではありますが、満足・やや満足と答えてくださった方が多くなっていました。この結果に奢らず、今後の業務の励みにしたいと思います。しかしその反面、今回は無かった“非常に不満”という回答が全ての項目においてみられました。これについては真摯に受け止め、改善に向けて善処したいと思います。

ユニフォームについては、77%の皆様から“満足・やや満足”という評価をいただきました、予想していたよりも高い評価を頂き、変更してよかったです！と感じています。

最後に、今回もアンケートに答えてくださり誠にありがとうございました、皆様のご意見が当科スタッフのエネルギーとなりています、可能な限りご要望にお応えできるよう努めてまいります。

栄養科からの回答

接遇については、入院、外来、ご家族」ともに70%ほど満足されており、“不満”というご意見はありませんでした。しかし、ご家族の満足度は前回の77%から66%へと低下しているため、入院時の食事内容の説明など、さらに注意して対応させて戴きたいと思えます。

説明・情報提供については、入院:60%と前回と変わらず、外来:74%→61%と低下、ご家族:71%→62%と低下するという結果となりました。入院中の利用者様については、献立表などで情報提供させて戴いておりますが、外来・ご家族様への説明機会が少ないため、上記の結果となっていると考えます、積極的に情報提供できるように今後対策を検討していきたいと思えます。

食事については意見が様々で、全てにお応えすることは難しいですが、嗜好調査や毎日のラウンドの時に、皆様のお声を聞かせていただき、可能な限りご要望にお応えできるよう努めてまいります。

ご家族様への回答

医師からの回答

アンケート調査にご協力いただきありがとうございました。医師に対するアンケート内容についてご返答いたします。

医師への評価は前回とほぼ同様の傾向です。2割の方が医師の対応、医療技術について満足ではないと評価されています。自由記載では、診療をするうえで大切な視点をご指摘いただきました。アンケート結果を踏まえて、よりよい医療サービスを提供できるように医師一同努力してまいります。

ありがとうございました。

看護師からの回答

プライバシーや個人情報については、十分配慮してまいります。書類の取り扱いはもとより、言葉のコミュニケーションにもいっそう注意していきたいと考えております。設備に関しましては、徐々にではありますが整備まいります。療養中の患者さんには、ご迷惑を掛けることもありますが、ご理解とご協力をお願い致します。

事務課からの回答

トイレの手すりの設置、洗面所の増設については、今後の患者さんの状況を確認しながら、設置・増設等の検討を行いたいと思います。また、劣化した箇所等もあり、今後修理等を進めていきます。

バスの出発時間の検討については、患者さん及び職員の利用状況並びに九大学研都市駅での電車連絡を加味し、決定しております。今後も引き続き、状況を確認しながら検討致します。

敷地内のバス停の設置につきましては、バスの昇降場所がわかるように事務受付前に表示を行うよう検討したいと思います。

薬剤師からの回答

ご家族の方と接する機会がほとんどない状況ですが、お薬についての疑問などがございましたらお気軽にお尋ねください。

ソーシャルワーカー(医療相談科)からの回答

前回アンケートと比較して、「満足」とご回答いただいた方の割合が減少しており、各項目について意識や技術を向上させることが必要だと感じております。また、多様な社会的背景にあるご家族に対応することができますように、院外の関係機関とも協力して、より専門性が高いサービスを提供することを目指していきたくと考えております。

作業療法士(OT)からの回答

前回のデータと今回のデータを比較したところ、全ての項目について、ほぼ変わらぬ数値となりました。この結果を受けて、前回アンケートの対策は不十分だったと考えています。改めてご家族様への情報提供を強化し、リハビリテーション・作業療法へのご理解を広めていきたいと考えています。具体的には、昨年より“川添便り”にリハビリテーション科・科長としてコラムを書かせて頂いています、乱筆乱文ではございますが、一見していただけると幸いです。

ユニフォームについては、69%の皆様から“満足・やや満足”という評価をいただきました、予想していたよりも高い評価を頂き、変更してよかったと感じています。

最後に、今回もアンケートに答えてくださり誠にありがとうございました、皆様のご意見が当科スタッフのエネルギーとなりっています、可能な限りご要望にお応えできるよう努めてまいります。

栄養科からの回答

接遇については、入院、外来、ご家族」とともに 70%ほど満足されており、“不満”というご意見はありませんでした。しかし、ご家族の満足度は前回の77%から66%へと低下しているため、入院時の食事内容の説明など、さらに注意して対応させて戴きたいと思えます。

説明・情報提供については、入院:60%と前回と変わらず、外来:74%→61%と低下、ご家族:71%→62%と低下するという結果となりました。入院中の利用者様については、献立表などで情報提供させて戴いておりますが、外来・ご家族様への説明機会が少ないため、上記の結果となっていると考えます、積極的に情報提供できるように今後対策を検討していきたいと思えます。

食事については意見が様々で、全てにお応えすることは難しいですが、嗜好調査や毎日のラウンドの時に、皆様の声を聞かせていただき、可能な限りご要望にお応えできるよう努めてまいります。