

平成 27 年度

入院患者アンケート集計報告書

市立島田市民病院

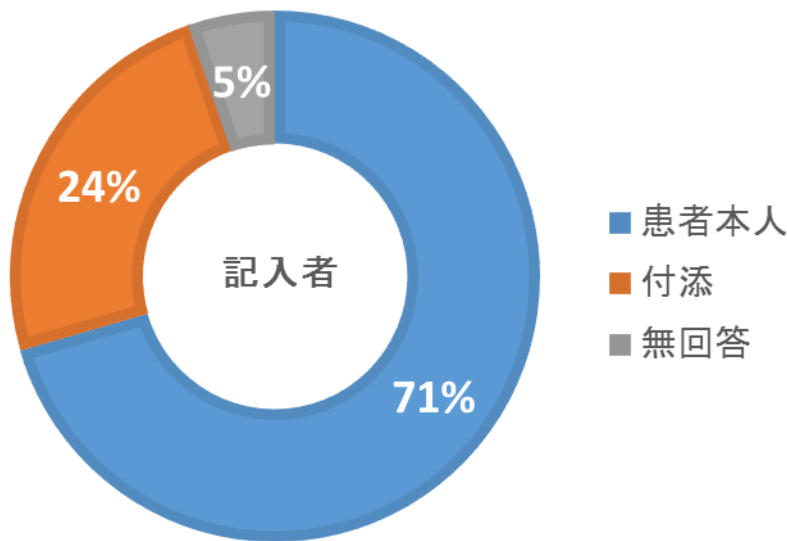
調査概要

目的	市民病院への患者の要望や評価を把握し、今後の病院経営の参考資料とする。
実施主体	市立島田市民病院
期間	平成 27 年 11 月 19 日～11 月 26 日
対象者	平成 27 年 11 月 19 日に当院に入院している患者
実施方法	調査初日に各病棟の看護スタッフが調査票を配布 ナースステーションに設置した回収ボックスで回収
配布部数	295 部
回収部数	227 部
回収率	76.9%

患者さんについて

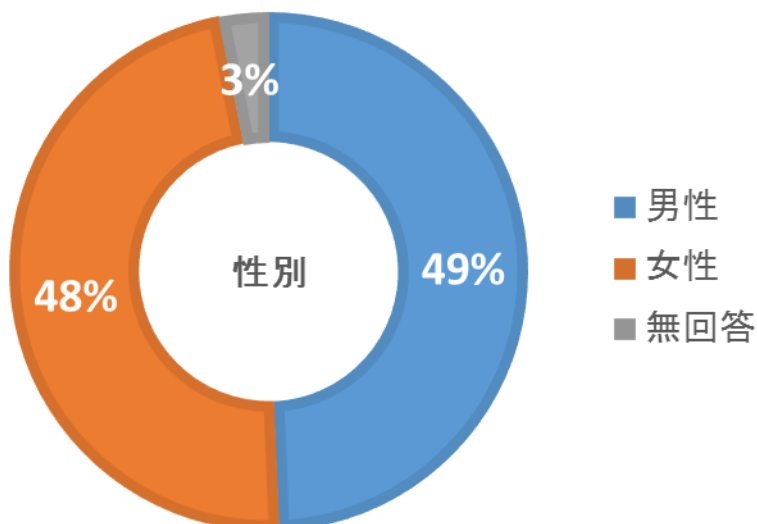
今回の調査では、患者さん自身が回答された割合が71%で、付添の方が患者さんから聞き取られたり、自身の考えを回答された割合が24%でした(グラフ1)。地域別では、島田市内の方が70%、次いで榛南地域、川根本町からの患者さんでした(グラフ3)。年齢別では、80歳以上の女性患者さんが最多でした(グラフ6)。

1 記入される方はどなたですか。



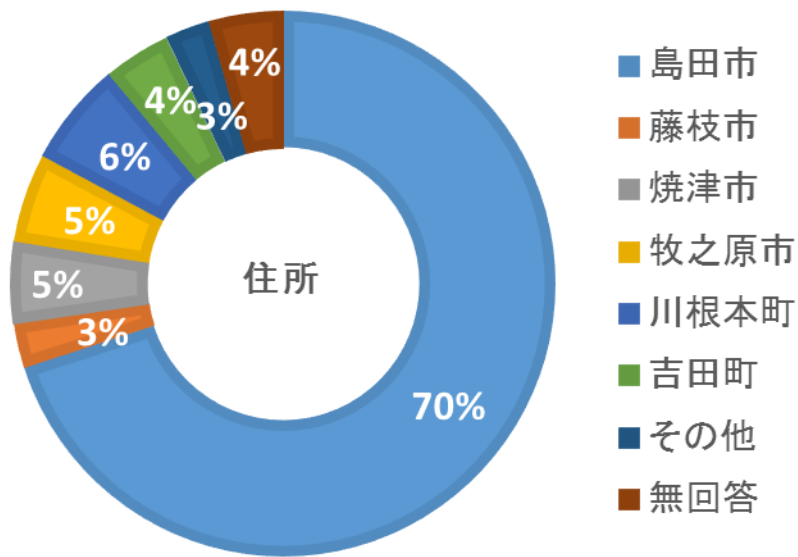
※グラフ1

2 患者さんの性別

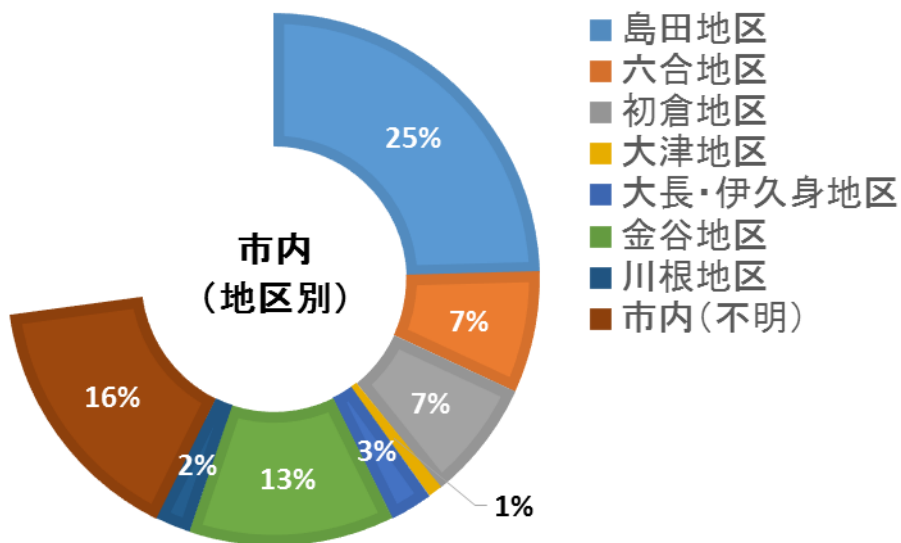


※グラフ2

3 患者さんのご住所

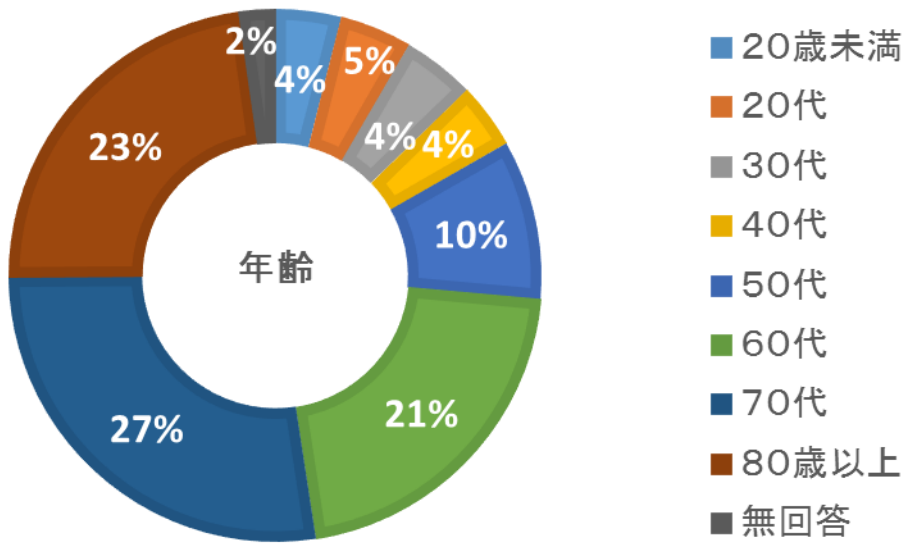


※グラフ3

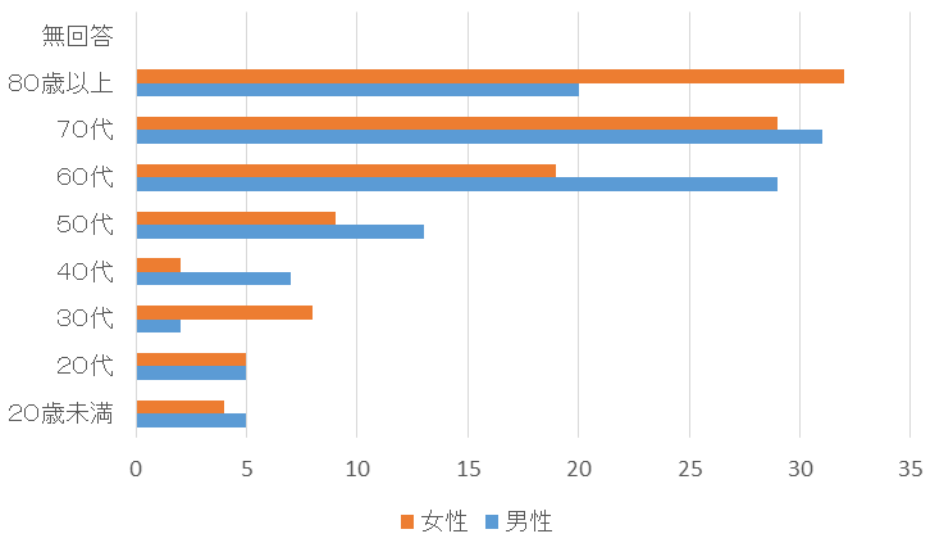


※グラフ4

4 患者さんの年齢



※グラフ5

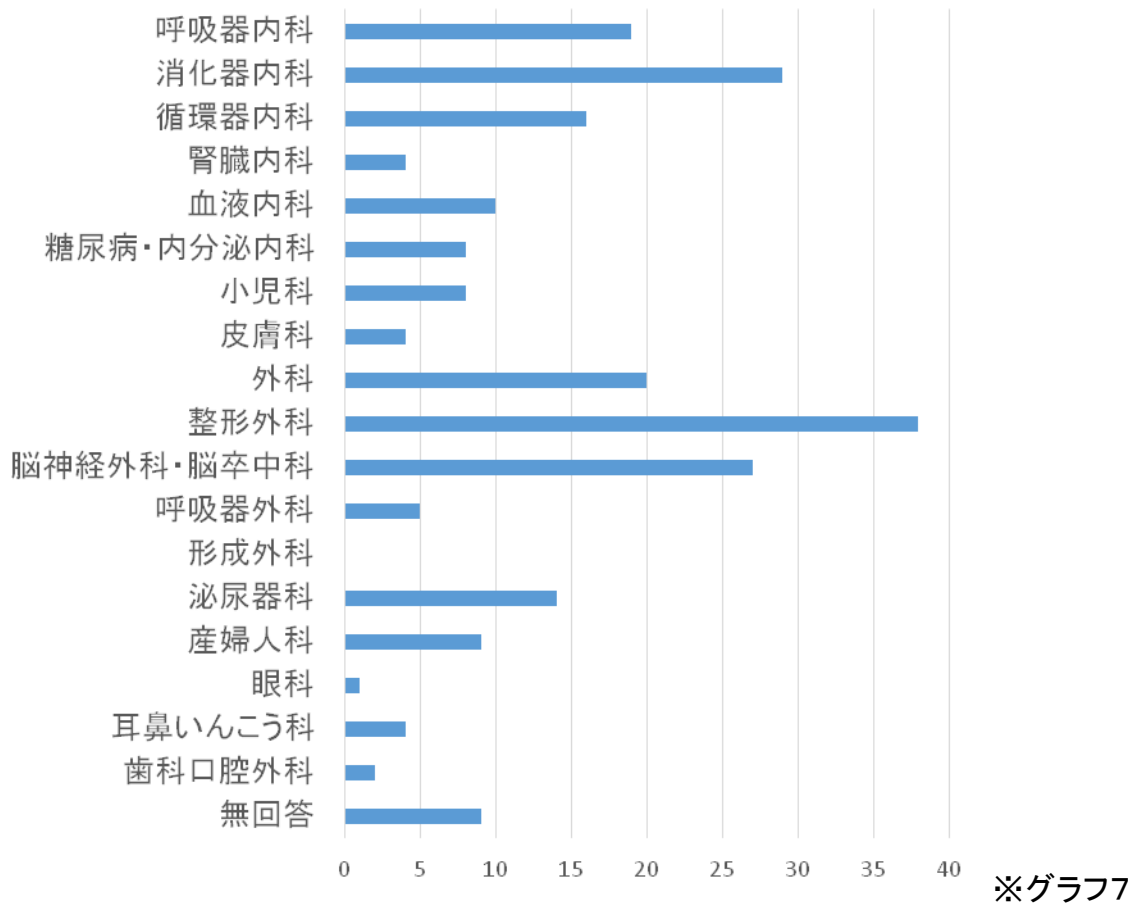


※グラフ6

入院科

入院科は、外科系診療科では整形外科、脳神経外科、外科が、内科系診療科では消化器内科、呼吸器内科、循環器内科が多数でした(グラフ7)。

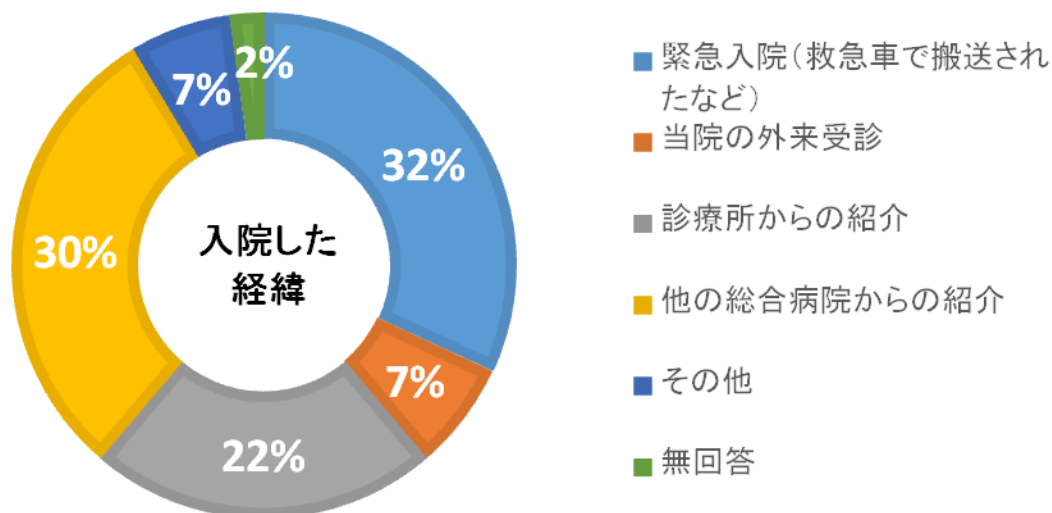
5 入院科



来院の経緯

来院理由は、緊急入院となった方が 32%で最多を占めました(グラフ8)。

6 市民病院に入院した経緯・理由



※グラフ 8

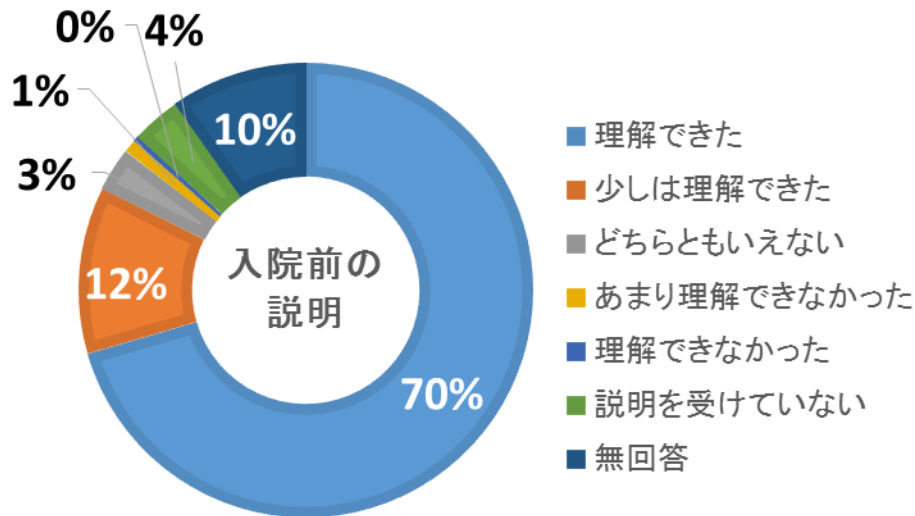
説明

入院前の手続の説明(グラフ9)や入院中の治療や検査に関する説明(グラフ 10、11)については、70%以上の方が「理解できた」と回答しました。

薬の説明については、「あった(少しだがあった)」の割合が医師からでは 72%(グラフ 12)、看護師からでは 68%(グラフ 13)、薬剤師からでは 47%(グラフ 14)でした。薬の副作用の説明については、47%の方が「あった(少しだがあった)」と回答しました(グラフ 15)。

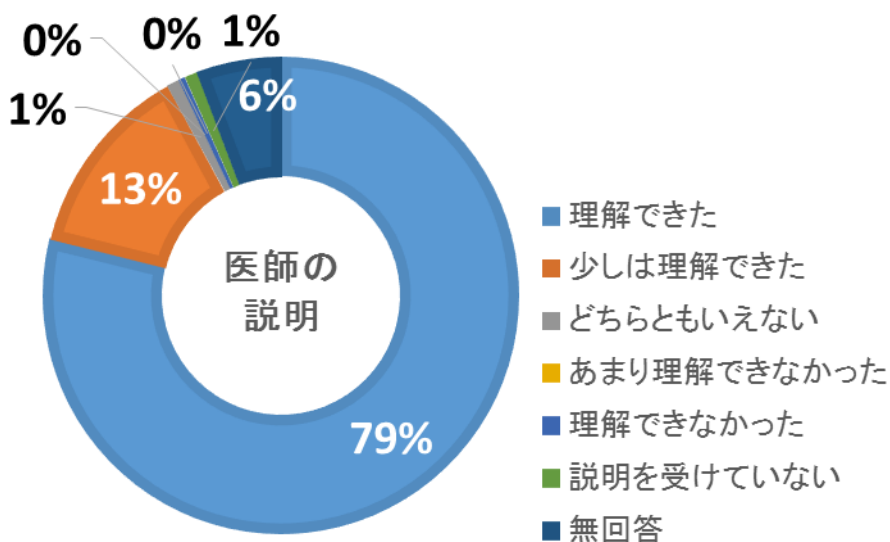
入院生活の決まりごとの説明については 83%の方が「理解できた(少しは理解できた)」と回答しました(グラフ 16)。

7 受付での入院前の手続の説明は理解できましたか。



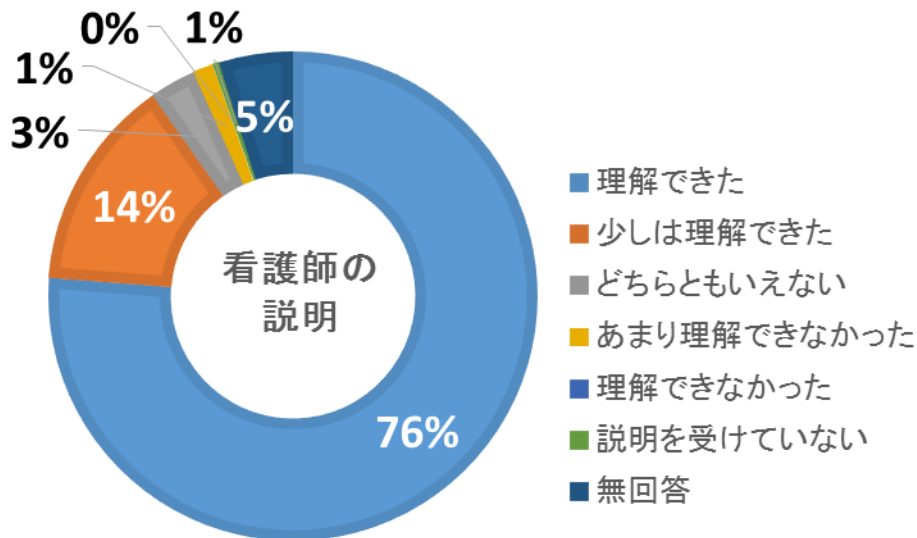
※グラフ9

8 入院中の治療や検査に関する「医師」の説明は理解できましたか。



※グラフ 10

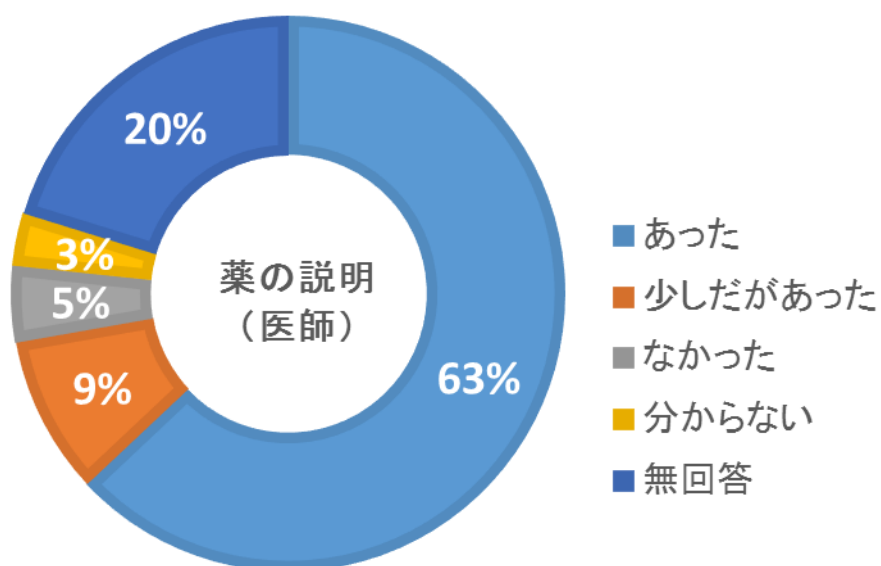
9 入院中の治療や検査に関する「看護師」の説明は理解できましたか。



※グラフ 11

10 処方された薬について、何のために服用する必要があるか理解できる説明がありましたか。

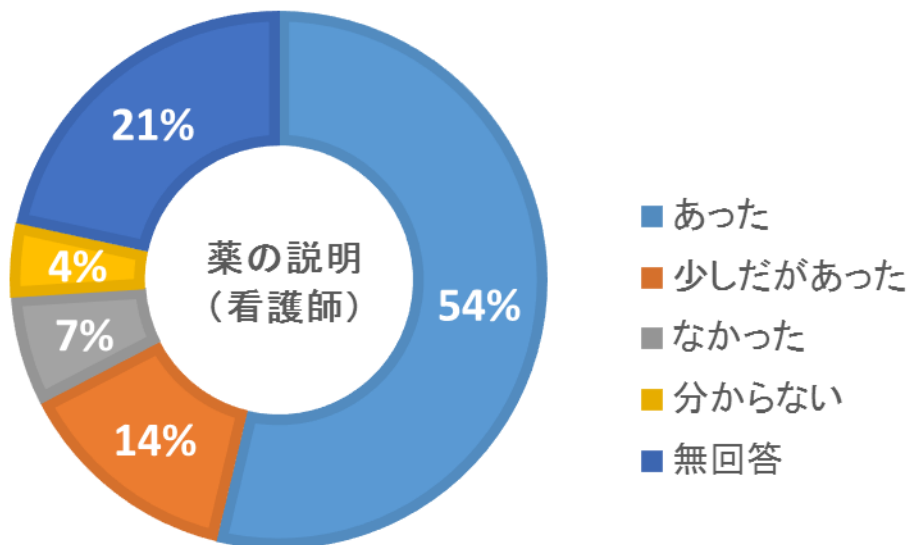
10.1 医師の説明



※グラフ 12

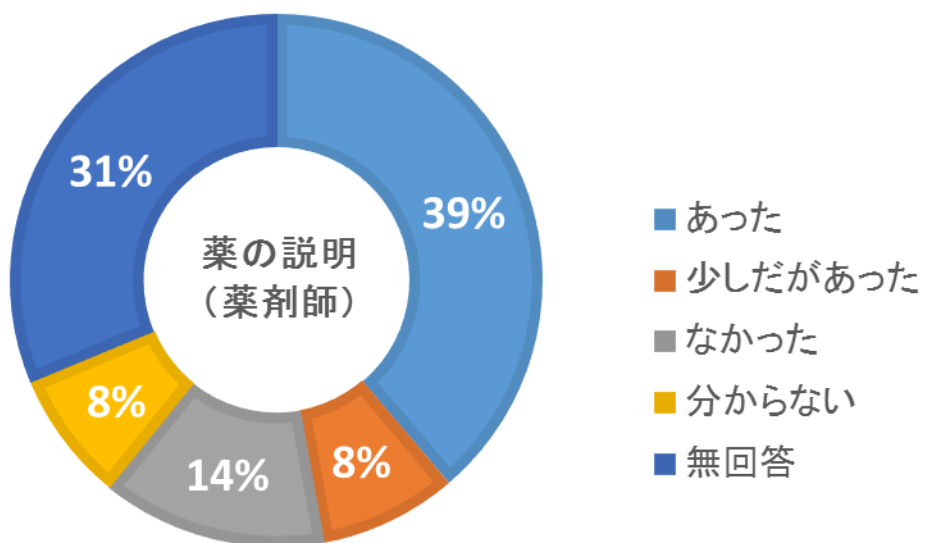
※グラフ 16

10.2 看護師の説明



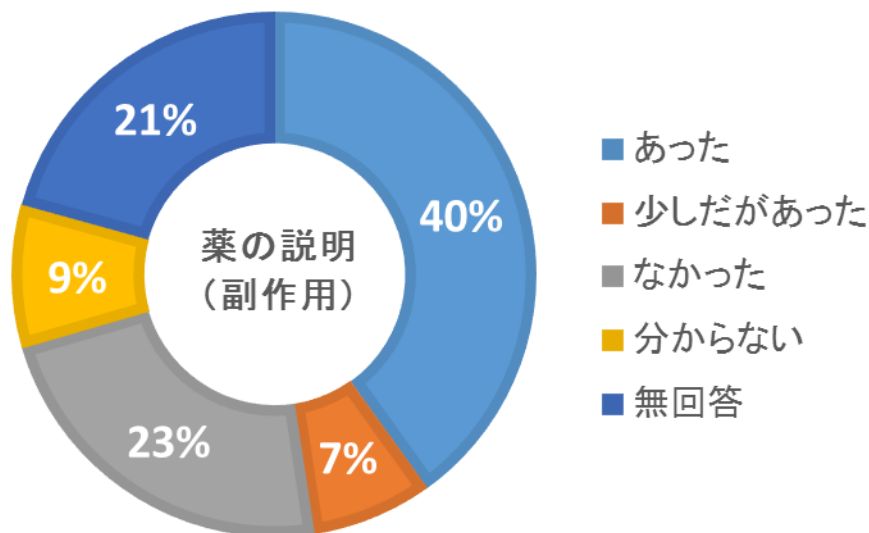
※グラフ 13

10.3 薬剤師の説明



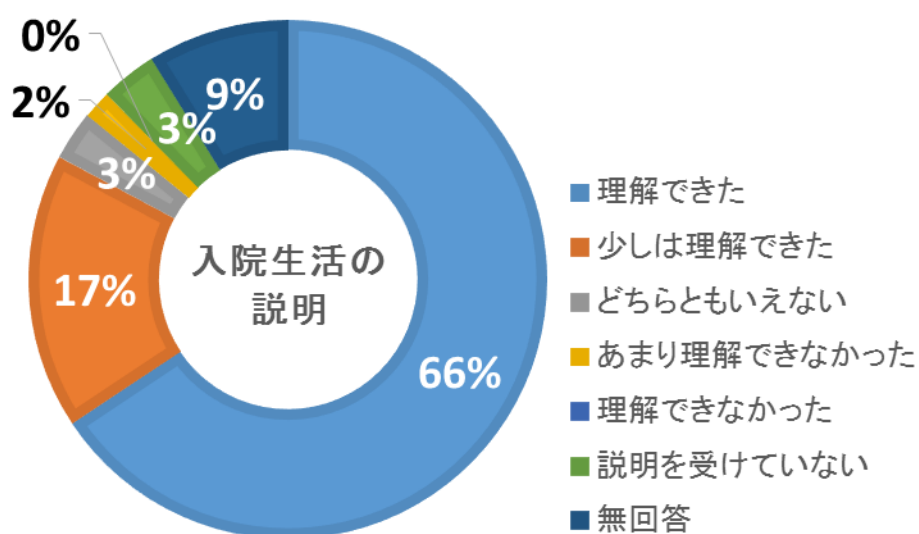
※グラフ 14

11 薬の説明の中で、注意してほしい副作用について説明がありましたか。



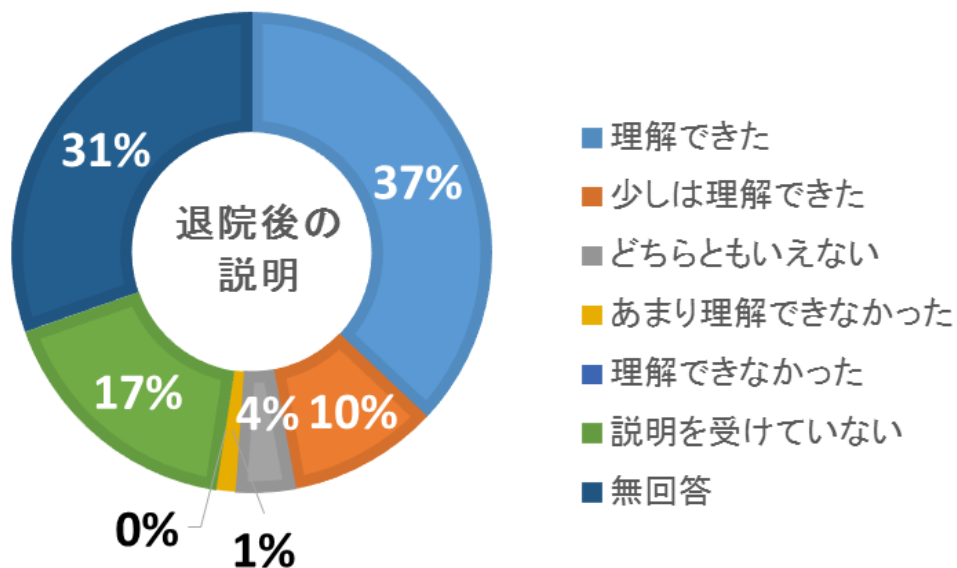
※グラフ 15

12 入院生活の決まりごと（入浴・食事・消灯時間・非常口・トイレ・サービス）についての説明は理解できましたか。



※グラフ 16

13 退院後の治療や生活上の注意点についての説明は理解できましたか。



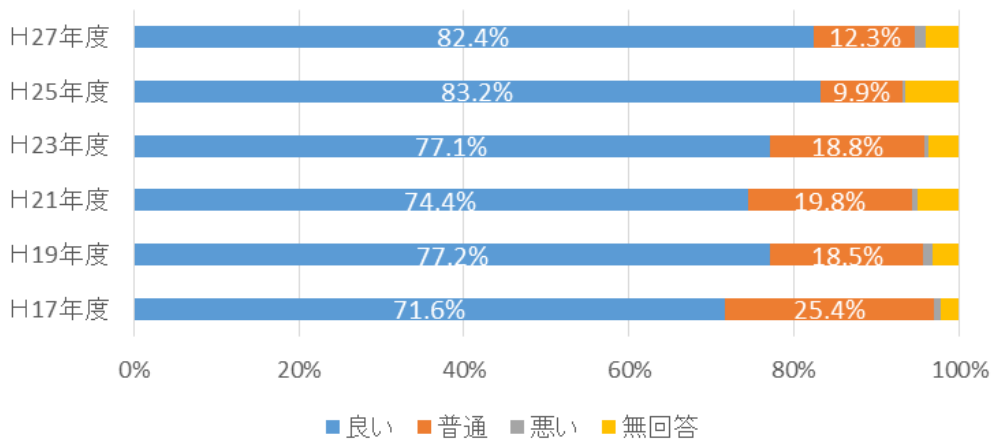
※グラフ 17

職員の対応

職種別では医療員、検査技師、事務職員が前回の調査より「良い(やや良い)」の割合を増やしたのに対し(グラフ 20、21、25)、医師、看護師、理学療法士・作業療法士・言語聴覚士についてはほぼ前回と同等の割合となりました(グラフ 18、19、23)。放射線技師、薬剤師については「良い(やや良い)」の割合が減少しています(グラフ 22、24)。職員の対応についての自由意見では、感謝・激励が 21 件(70%)、指摘・要望が 9 件(30%)でした。

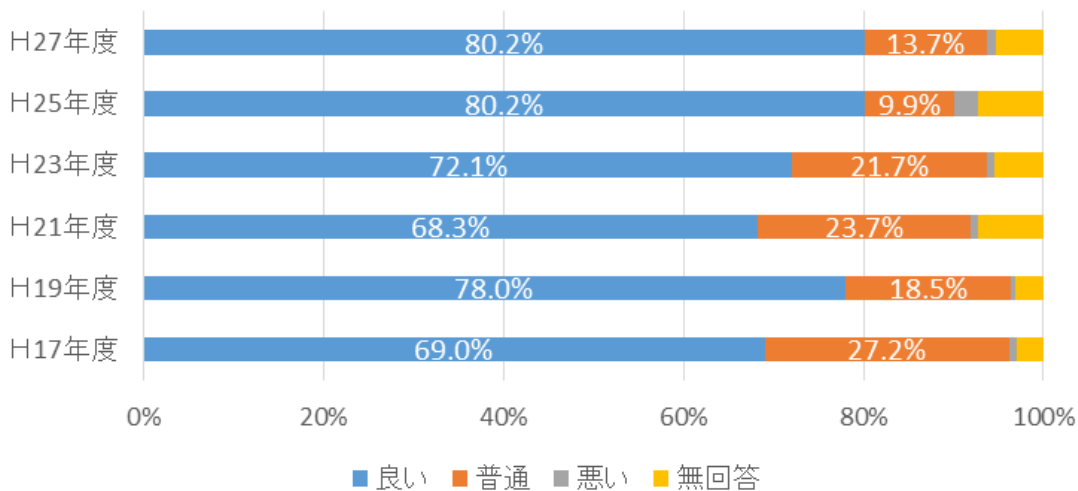
14 職員の対応（言葉づかい、態度、質問したときの対応など）について、どのように感じましたか。

14.1 医師



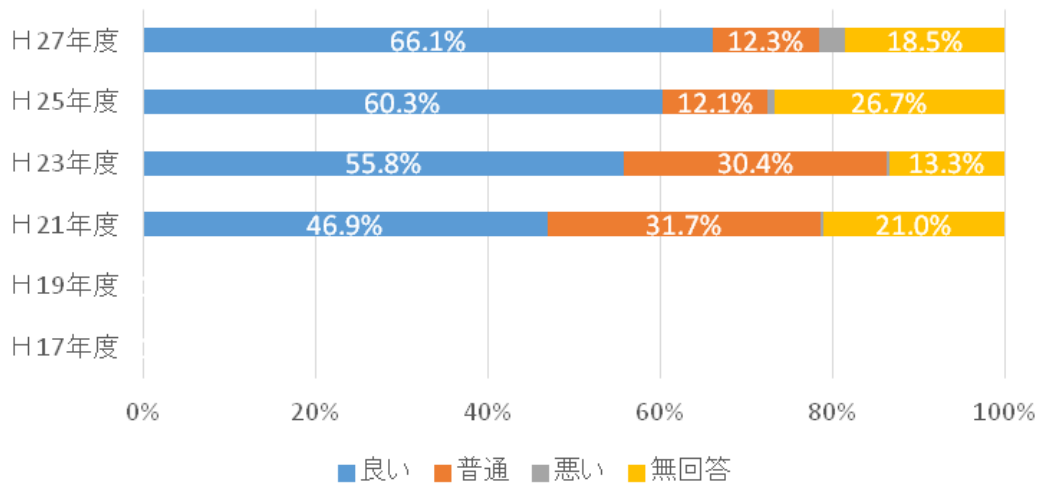
※グラフ 18

14.2 看護師



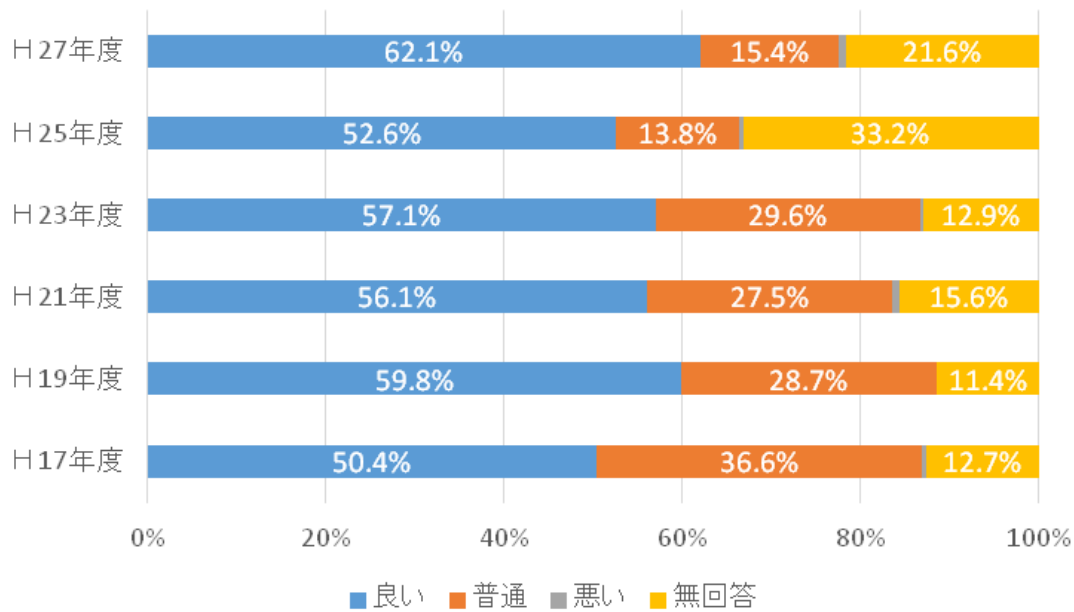
※グラフ 19

14.3医療員



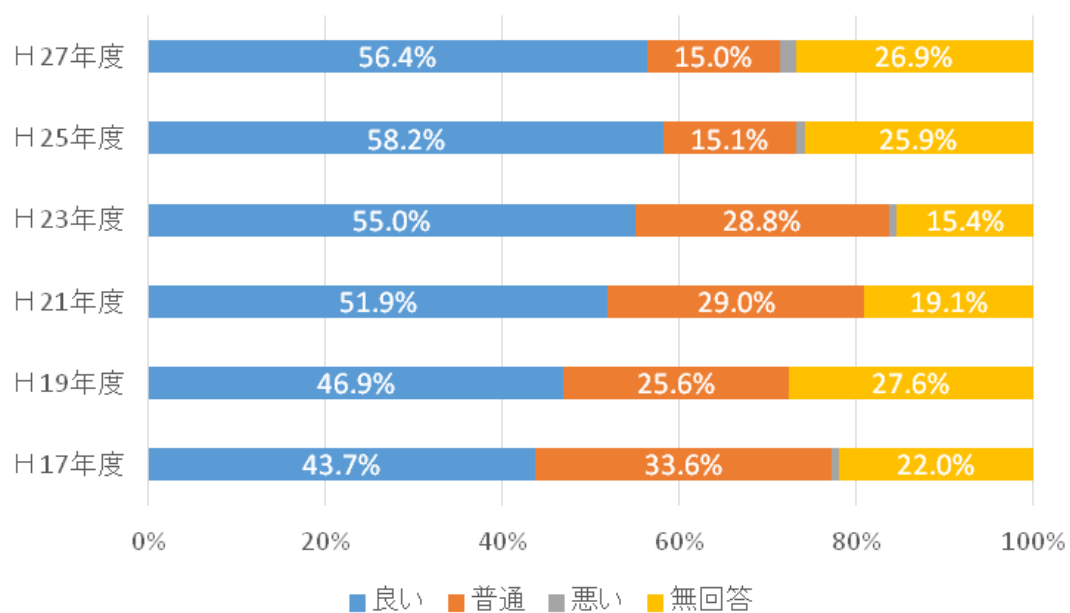
※グラフ 20

14.4検査技師



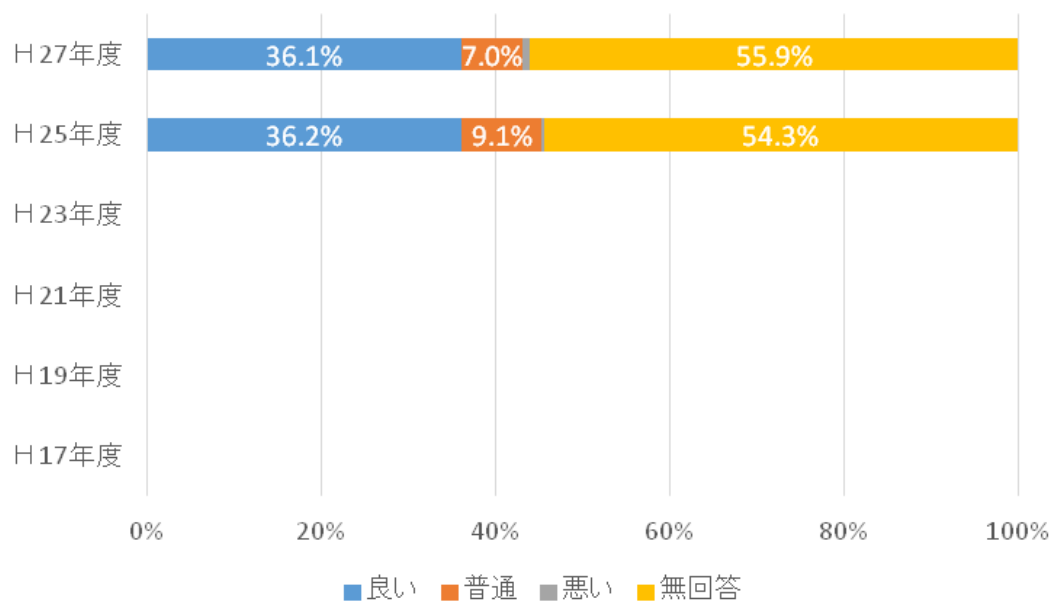
※グラフ 21

14.5放射線技師



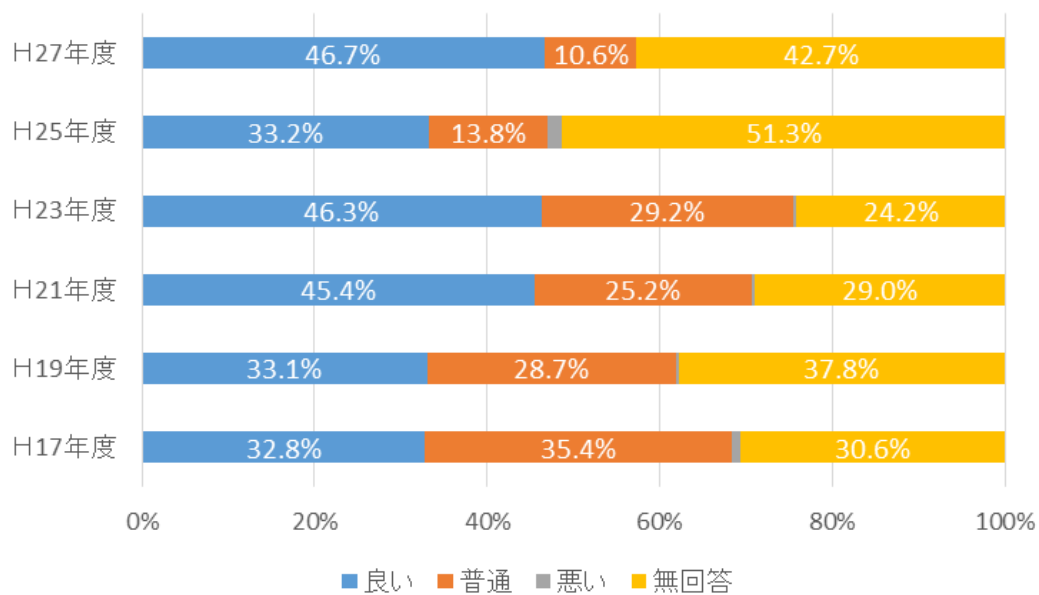
※グラフ 22

14.6理学療法士、作業療法士、言語聴覚士



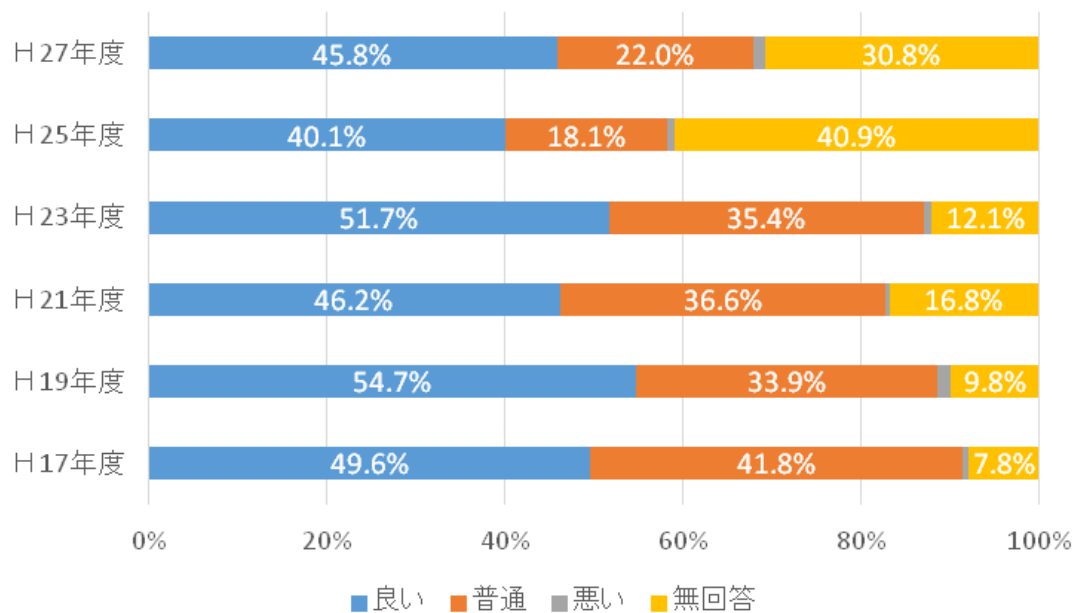
※グラフ 23

14.7 薬剤師



※グラフ 24

14.8 事務職員



※グラフ 25

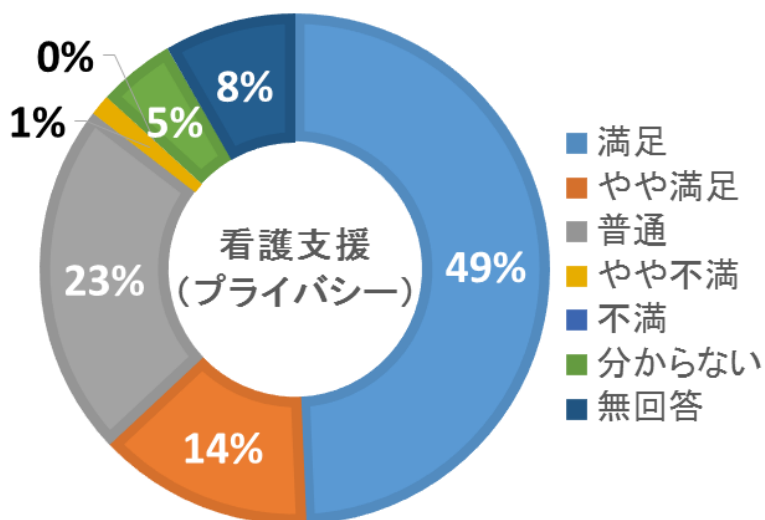
15 職員の対応について

職員対応についての意見は、32件あり、要望が10件(31.2%) 不評が8件(25.0%) 好評が14件(43.8%)でした。

看護支援

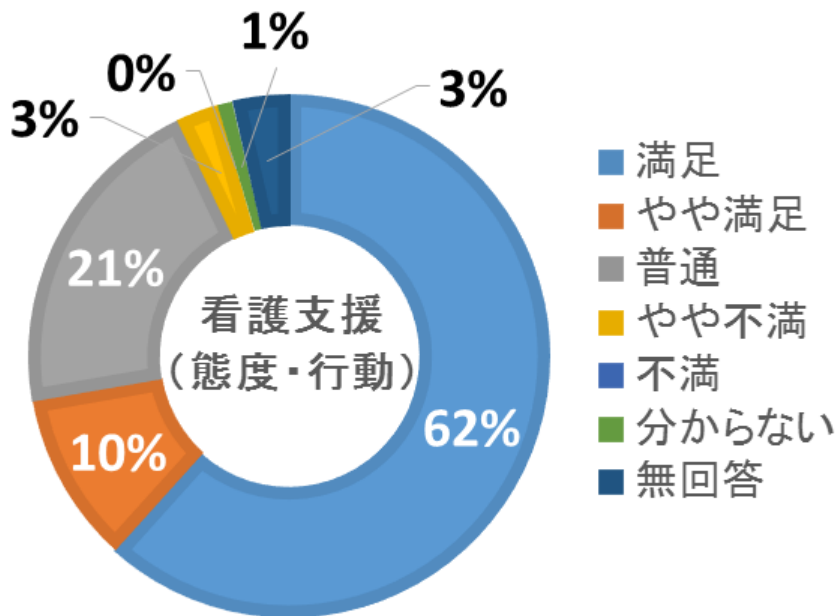
看護支援は、プライバシーへの配慮、態度・行動、ナースコール、入院生活支援、引き継ぎ、私語について、「満足(やや満足)」の割合が過半数を大きく超えていました(グラフ26、27、28、29、30、31)。その中でプライバシーへの配慮の満足度が63%(グラフ26)と一番低い結果となりました。

16 看護師による個人情報の取扱いやプライバシーへの配慮はどうでしたか。



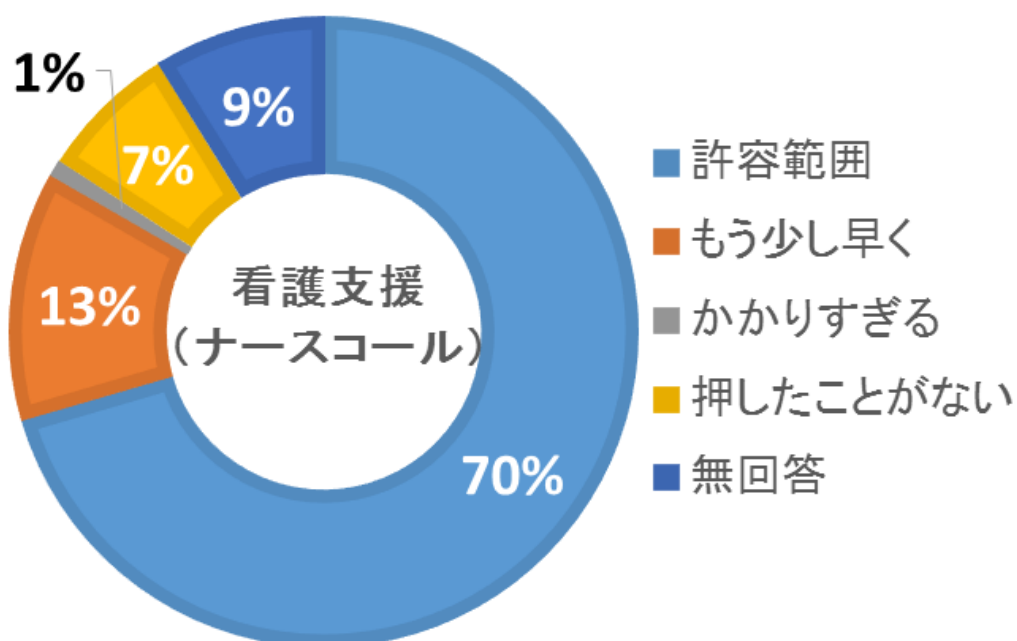
※グラフ 26

17 看護師に質問しやすいですか？ 質問への看護師の対応はいかがですか（態度、行動など）。



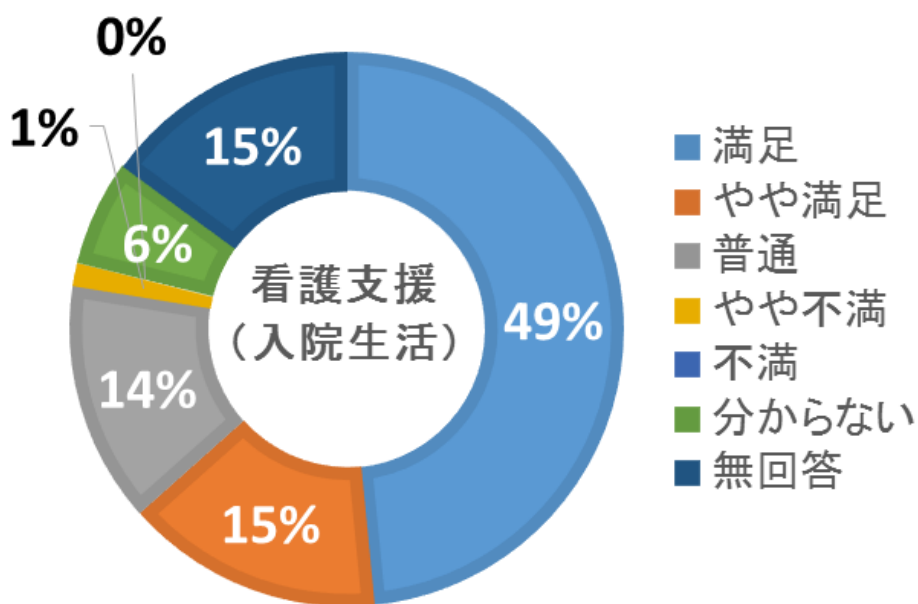
※グラフ 27

18 ナースコールの待ち時間はどうでしたか。



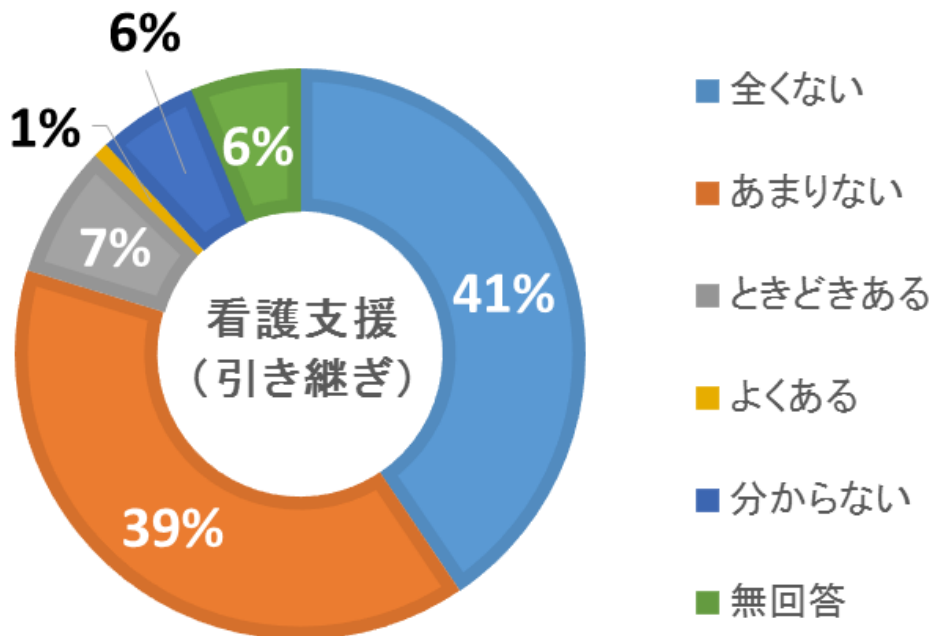
※グラフ 28

19 入院生活中的支援（身体の清拭の介助、体の向きを変える介助、食事の介助など）はどうでしたか。



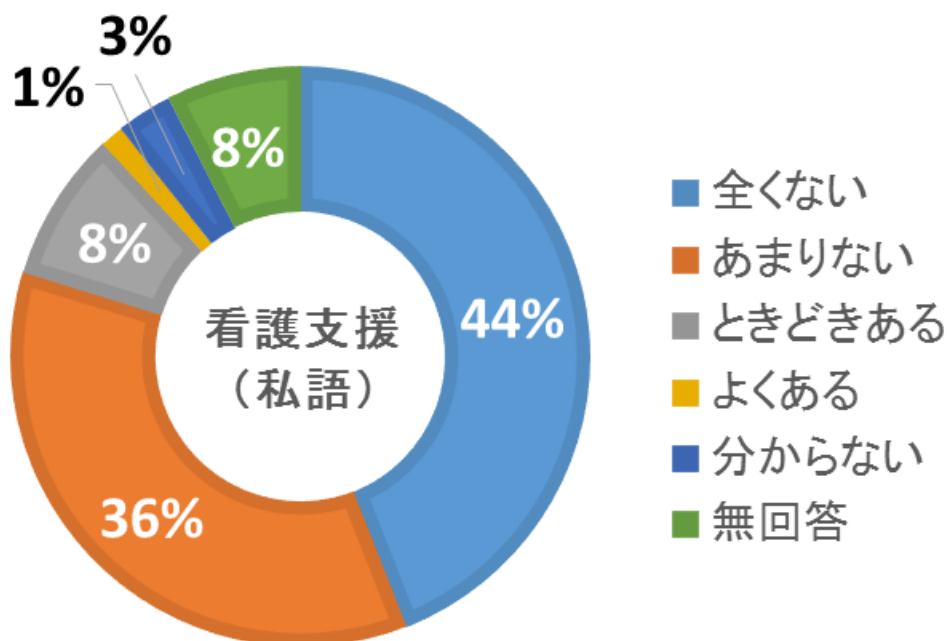
※グラフ 29

20 看護師同士の引き継ぎについて、不安に思ったことがありますか。



※グラフ 30

21 看護師同士の私語を不快に思ったことがありますか。



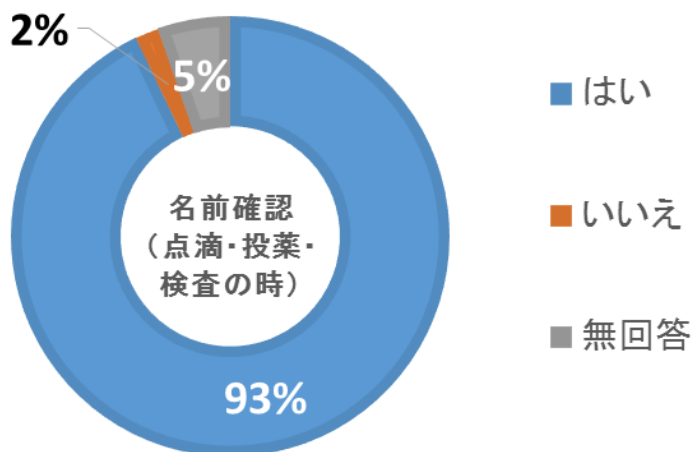
※グラフ 31

本人確認

診察時に職員が実施している患者さん本人確認については、名前確認と生年月日確認は、90%を超える高い割合で確認されているという回答でした(グラフ 32,33)。リストバンド確認はそれと比較して少し低い割合でした(グラフ 34)。点滴や薬をもらう時の患者さん本人確認については、点滴・注射、採血「自分では確認していないが、看護師が確認している。」の回答が最多でした。お薬は、「自分でお薬袋をみて確認している。」の回答が最多となりました。また、自由意見では、本人確認について評価している方の意見が目立ちました。

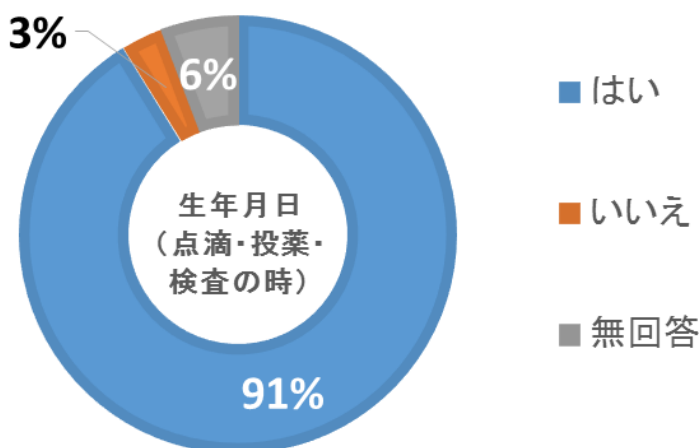
22 診察時に職員が実施している患者さん本人確認についてお聞かせください。(点滴・与薬・検査の時など)

22.1 名前を聞かれ名乗っている。



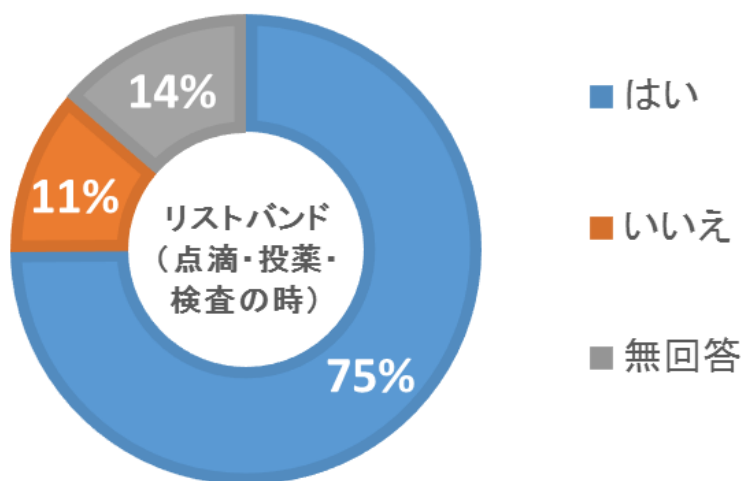
※グラフ 32

22.2 生年月日を聞かれ伝えている。



※グラフ 33

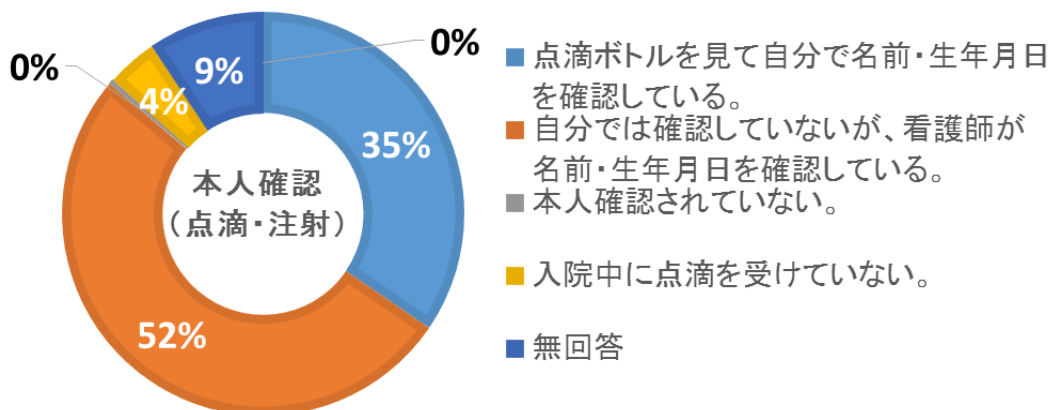
22.3 リストバンドを見せている。



※グラフ 34

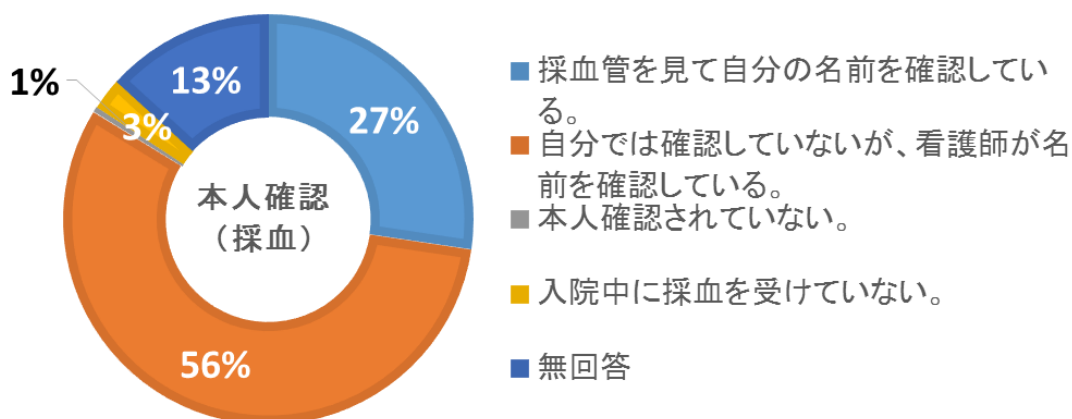
23 点滴や薬をもらう時の患者さん本人確認についてお聞かせください。(※複数回答)

23.1 点滴・注射



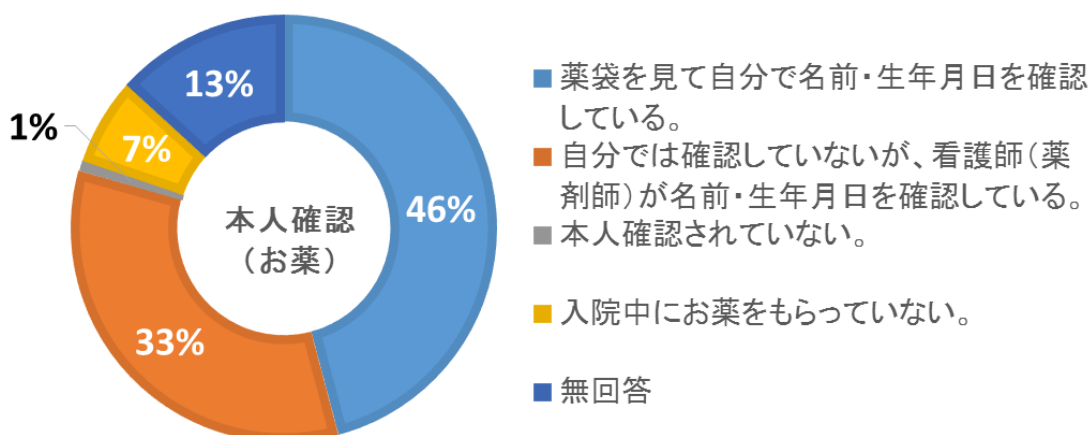
※グラフ 35

23.2 採血



※グラフ 36

23.3 お薬



※グラフ 37

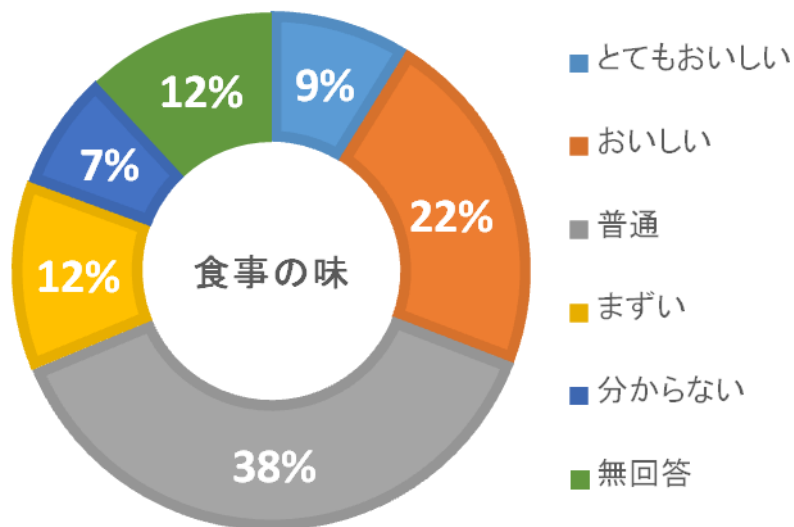
24 職員の患者さん本人確認について気づいたことをお聞かせください。

職員の患者さん本人確認についての意見は25件あり、要望が3件(12.0%) 不評が4件(16.0%) 好評が18件(72.0%) でした。

食事

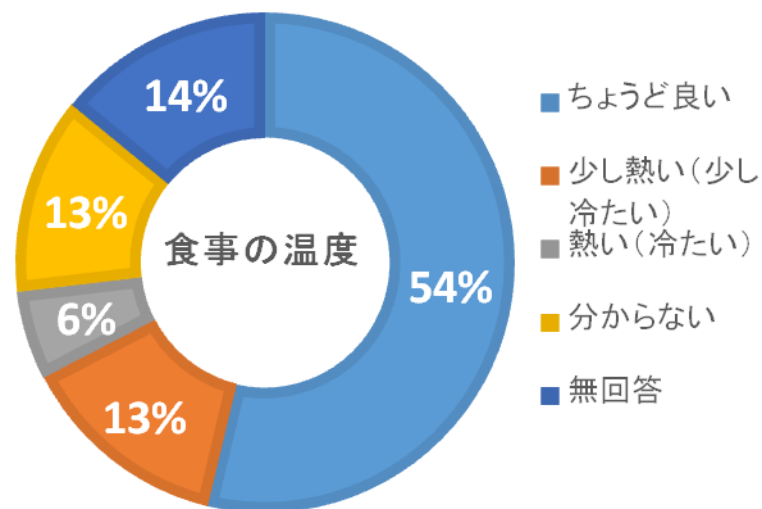
食事の味(グラフ 38)と食事の温度(グラフ 39)については「普通(ちょうど良い)」の回答が最多でした。また、自由意見では、献立や味付け、量などについて様々なご意見やご提案をいただきました。

25 食事の味はどうか。



※グラフ 38

26 食事の温度はどうか。



※グラフ 39

27 食事についてのご意見、ご感想をお聞かせください。

食事についての意見は 54 件あり、要望が 25 件(46.3%) 不評が 13 件(24.1%) 好評が 16 件(29.6%) でした。要望の中には、メニューの種類に関する意見、味付けの濃さに関する意見が目立ちました。

環境

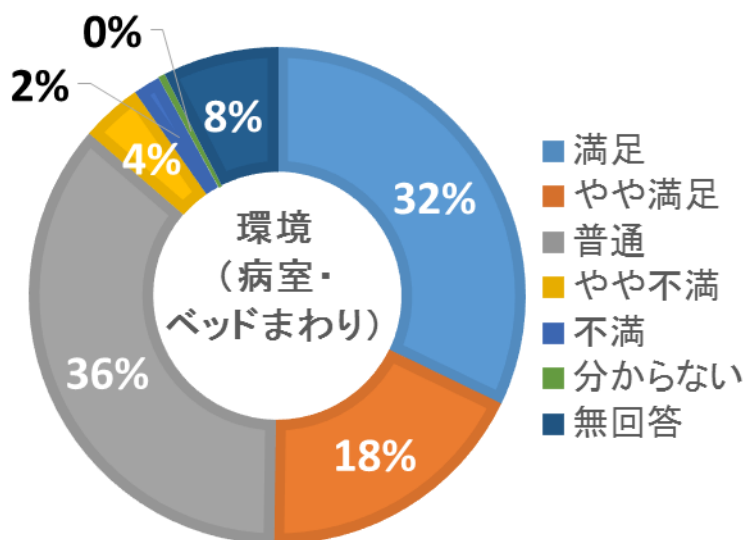
病室、病棟内の環境については全体では、「満足(やや満足)」の回答が「不満(やや不満)」を大きく上回りました(グラフ 40-48)。東館の患者さんの方が本館の患者さんより病室、トイレ、洗面所の満足度が高い傾向がありました。

売店については「普通」の回答が 34%で最多でした(グラフ 49)。売店に置いて欲しい品物は「コンビニの様な品数にして欲しい」と言った回答が多く寄せられました。

院内に欲しい施設・設備については、面会者が寛げる場所(図書室、喫茶室、休憩室など)、24時間営業している売店(コンビニエンスストア)などの回答が多く寄せられました。

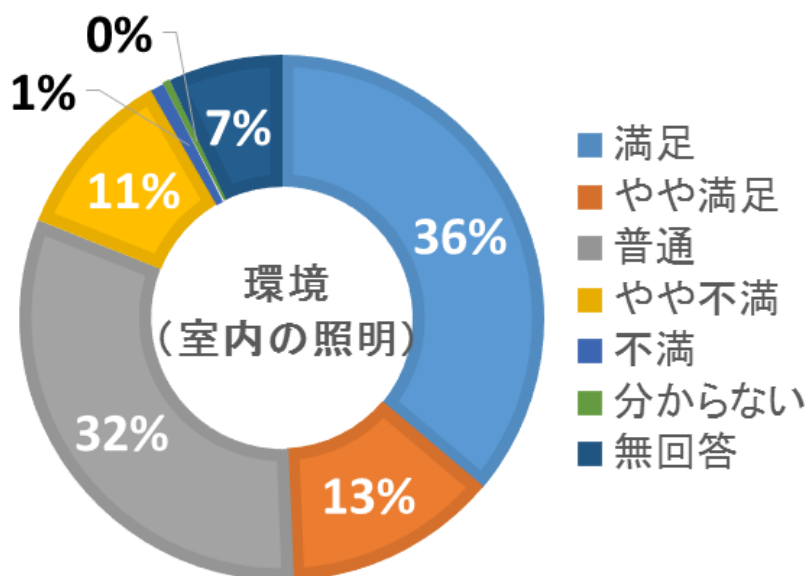
28 病室・病棟内の環境はいかがですか。

28.1 病室、ベッドまわりの使い勝手



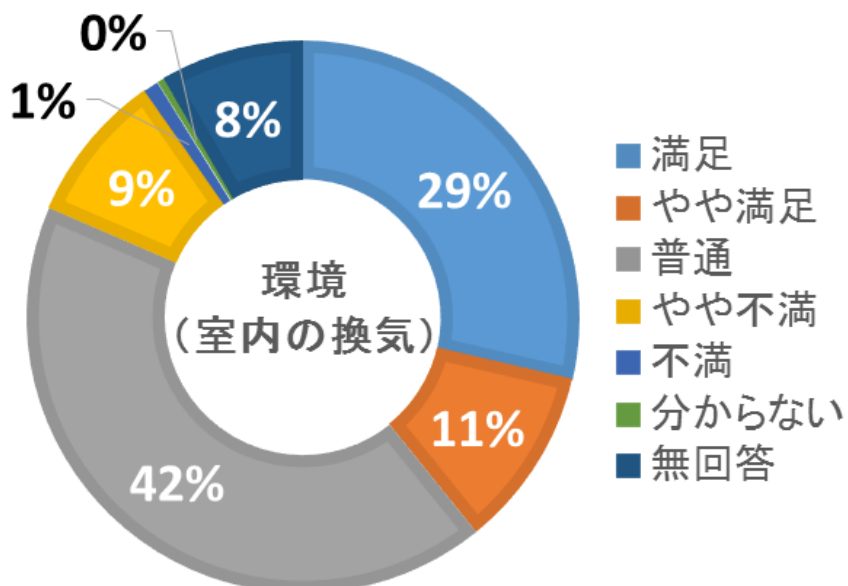
※グラフ 40

28.2室内の照明



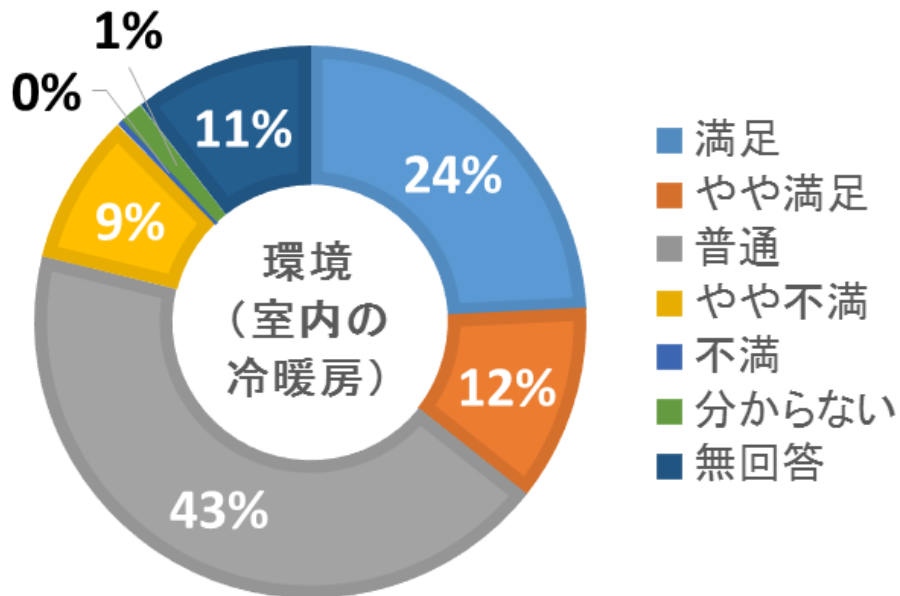
※グラフ 41

28.3室内の換気



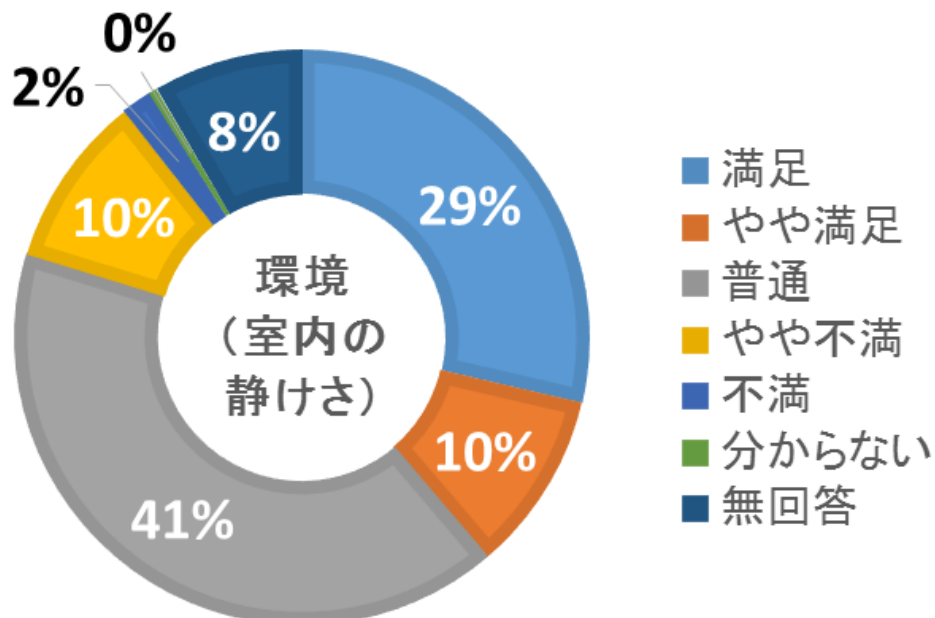
※グラフ 42

28.4室内の冷暖房（室温の設定）



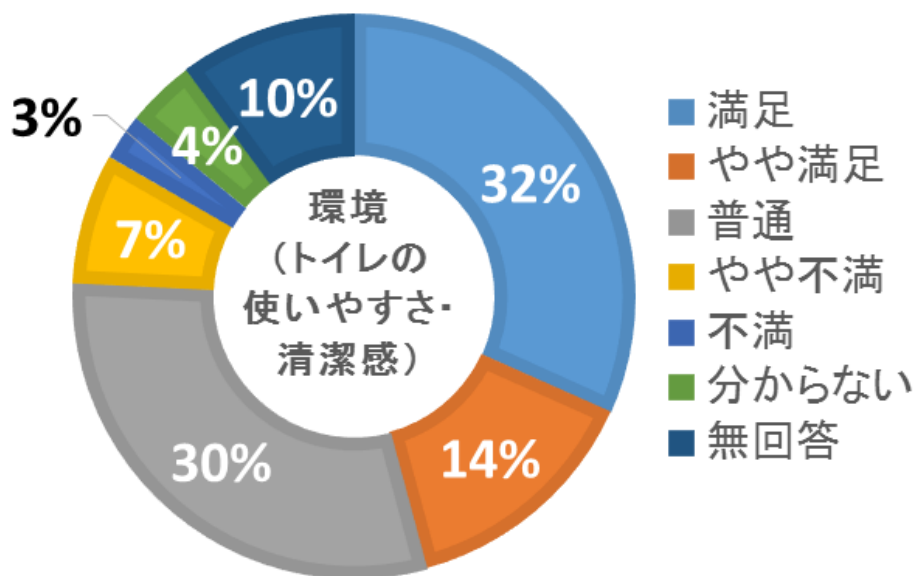
※グラフ 43

28.5室内の静けさ



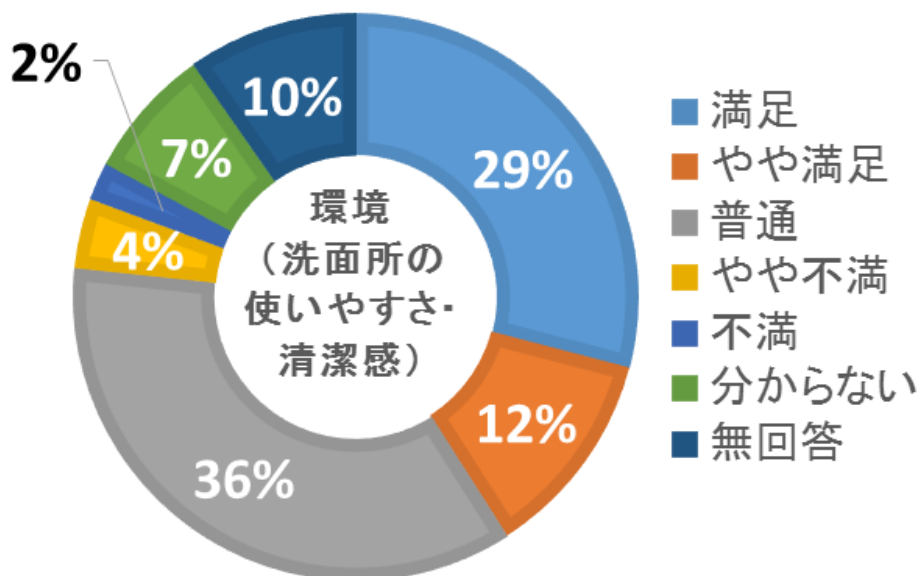
※グラフ 44

28.6 トイレの使いやすさ・清潔感



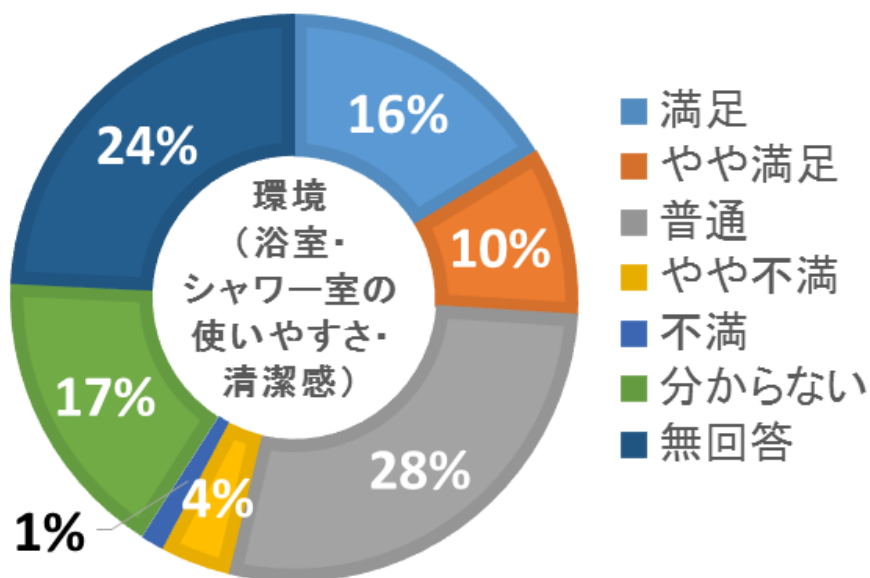
※グラフ 45

28.7 洗面所の使いやすさ・清潔感



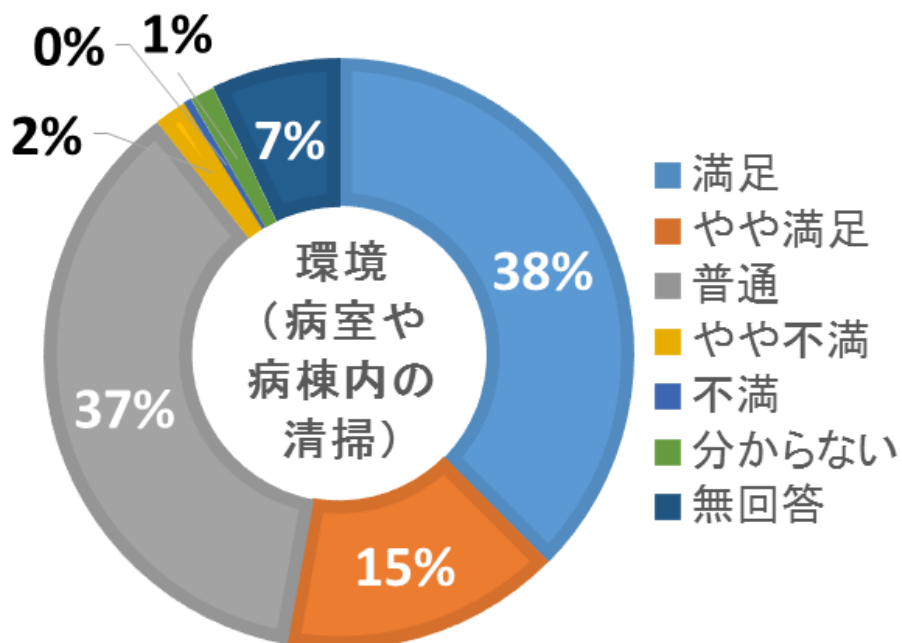
※グラフ 46

28.8浴室・シャワー室の使いやすさ・清潔感



※グラフ 47

28.9病室や病棟内の清掃

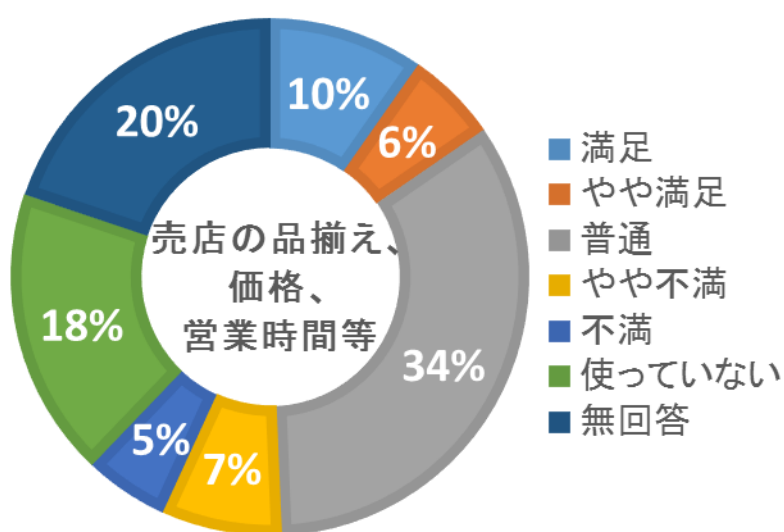


※グラフ 48

29 病室や病棟の環境について気付いたことをお聞かせください。

病室や病棟の環境についての意見は 34 件あり、要望が 13 件(38.2%) 不評が 16 件(47.1%) 好評が 5 件(14.7%) でした。要望・不評の中には、特に本館に入院されている患者さんから、病室の狭さ、暗さを指摘する意見が目立ちました。

30 店の品揃え、価格、営業時間等はいかがでしたか。



※グラフ 49

31 売店において欲しい品物

売店において欲しい品物についての意見は 14 件あり、新聞・雑誌・本 4 件、コンビニの様な品数 3 件、その他営業時間に関する要望などが 7 件ありました。

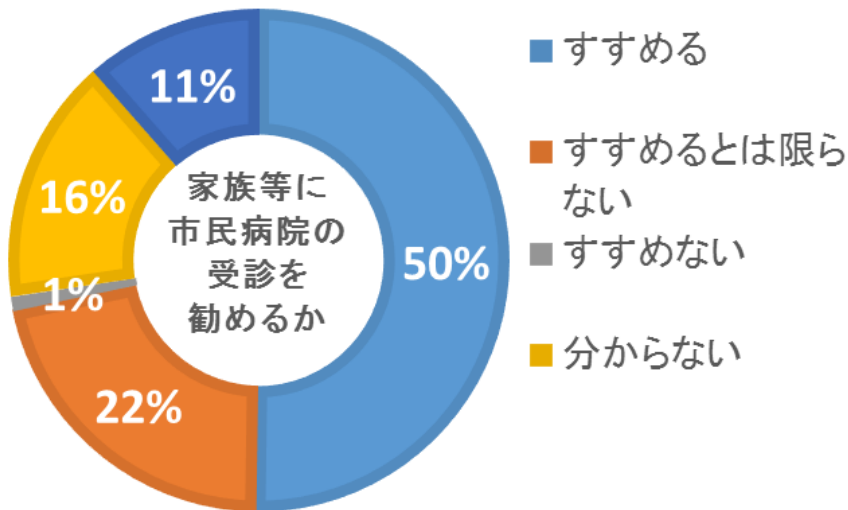
32 院内に欲しい施設・設備

院内に欲しい施設・設備についての意見は 29 件あり(1件に複数の意見を回答してくれた方があります。)、多い意見としては、図書室 5 件、喫茶店 4 件、コンビニ 4 件、休憩室 3 件、公衆無線LAN2 件などでした。

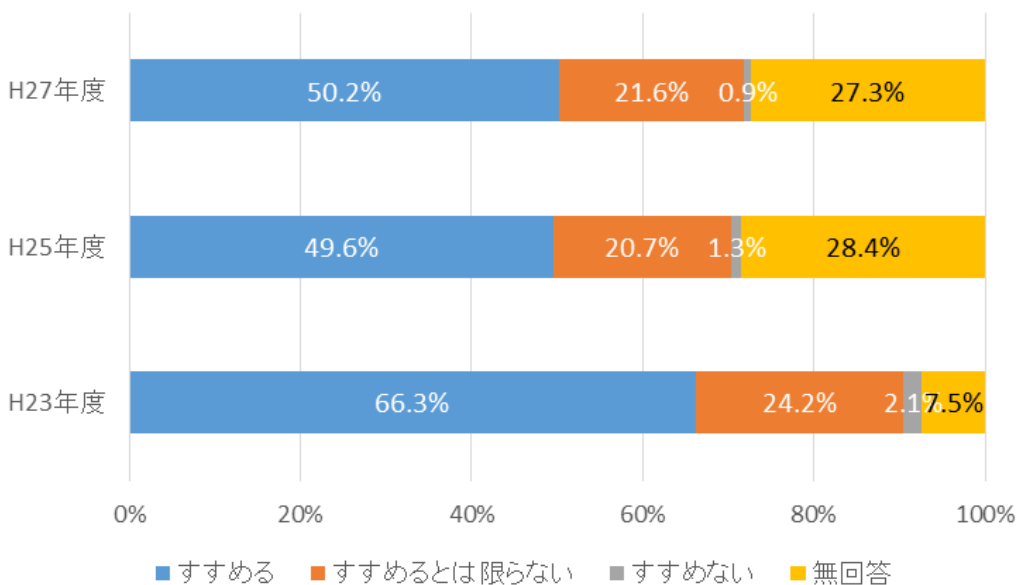
評価

家族や友人に市民病院の受診をすすめるかという質問については、50%の方が「すすめる」と回答しましたが(グラフ 50)、前回の調査と比較すると「すすめる」の割合は減少しました(グラフ 51)。入院生活の全体的な満足度については、「満足(やや満足)」の回答は 57%でした(グラフ 52)。

33 もし家族や友人から相談されたら、あなたは市民病院の受診をすすめますか。

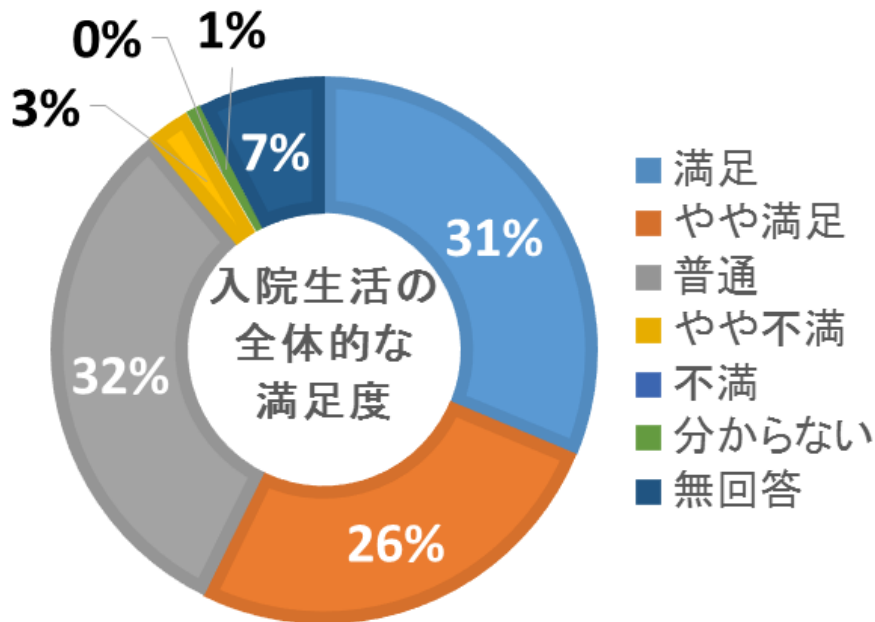


※グラフ 50

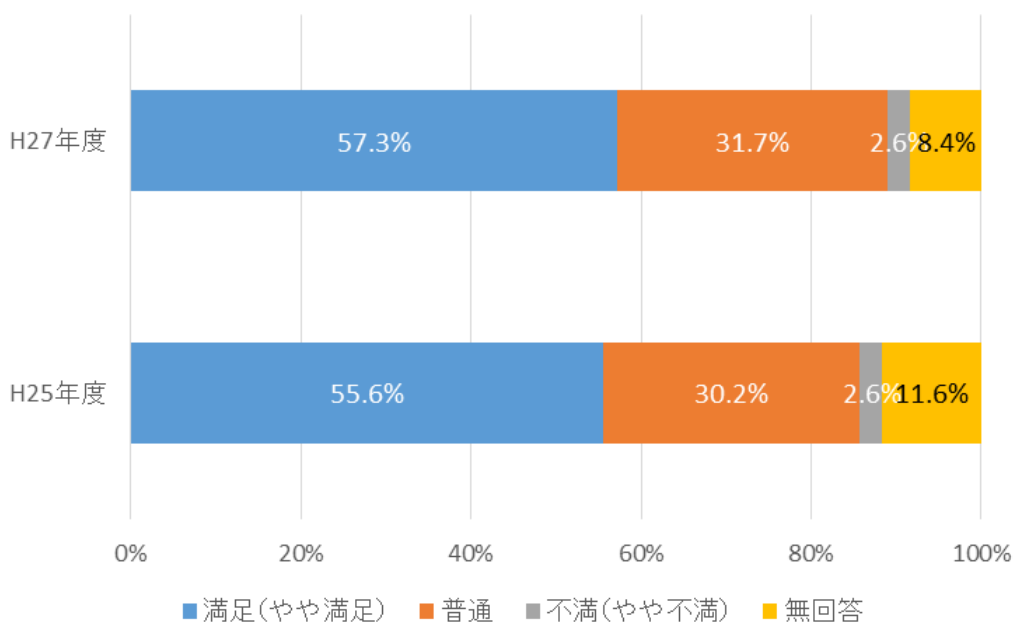


※グラフ 51

34 この病院での入院生活の全体的な満足度はいかがですか。



※グラフ 52



※グラフ 53

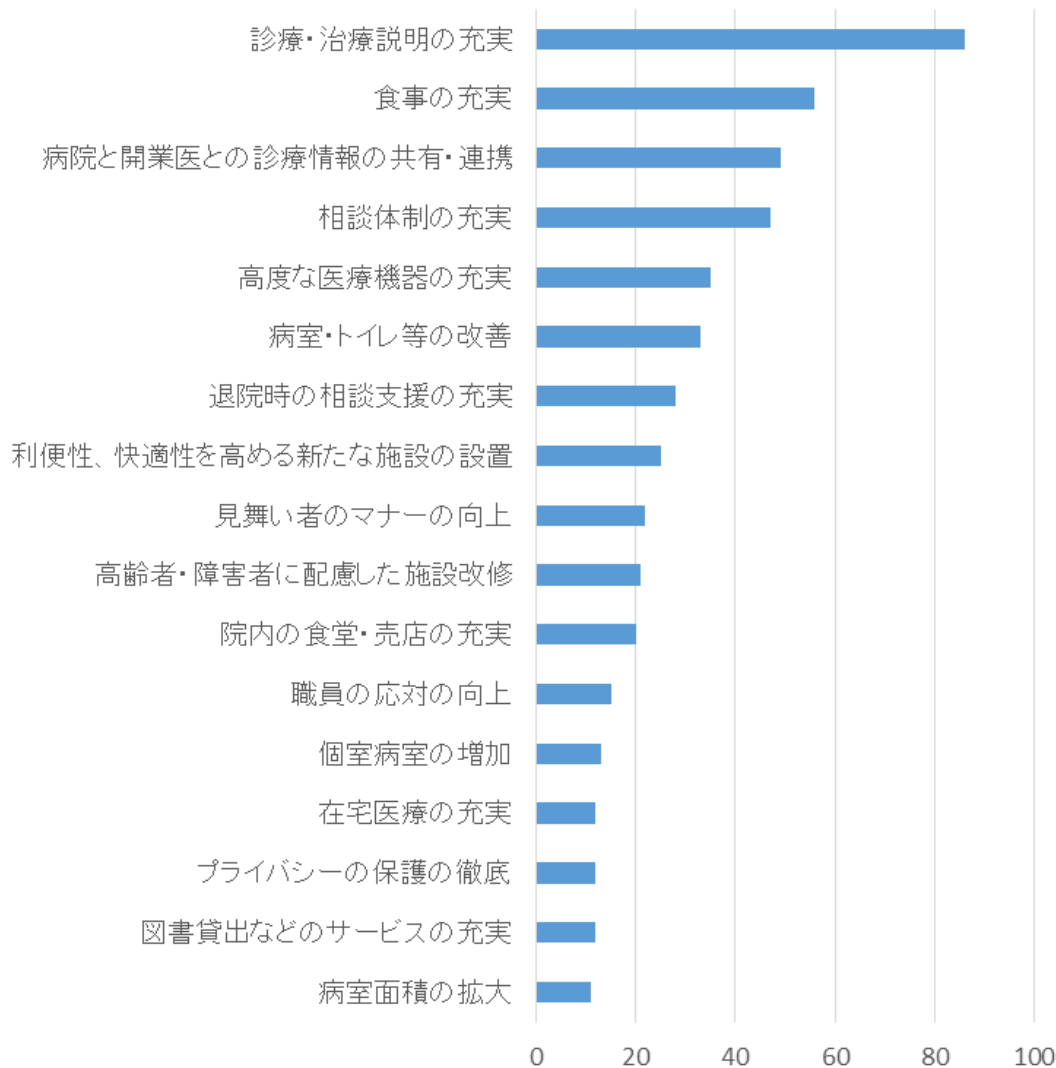
市民病院へのご希望・ご意見

当院に望むことの上位3件は次のとおりです(グラフ 54)。

1. 診療・治療説明の充実
2. 食事の充実
3. 病院と開業医との診療情報の共有・連携

35 この病院に入院されるに当たって、特に望まれることは何ですか。

※ 3 つ以内で選択



※グラフ 54

36 市民病院へのご意見・ご希望

市民病院へのご意見・ご要望は 49 件あり、要望が 26 件(53.1%) 不評が 7 件(14.3%) 好評が 16 件(32.7%) でした。要望・不評の中には、駐車場の増設や病室の狭さ、暗さを指摘する意見が目立ちました。また、好評の中には、診療スタッフの対応に満足し、感謝している意見が多くありました。