



アンケート調査結果について(入院)



令和7年7月に退院をされた患者さまを対象にアンケート調査を実施いたしました。ご協力いただいた方に心よりお礼を申し上げます。

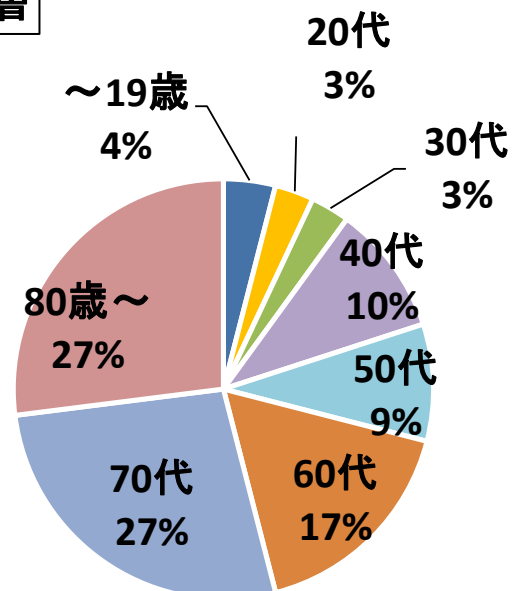
今回の調査結果を通して、様々なご意見を頂きました。スタッフで共有し、改善すべき点については改善し、今後一層、より良い病院づくりに努めてまいります。

退院人数:206名
アンケート回収枚数:47枚
回収率:23%

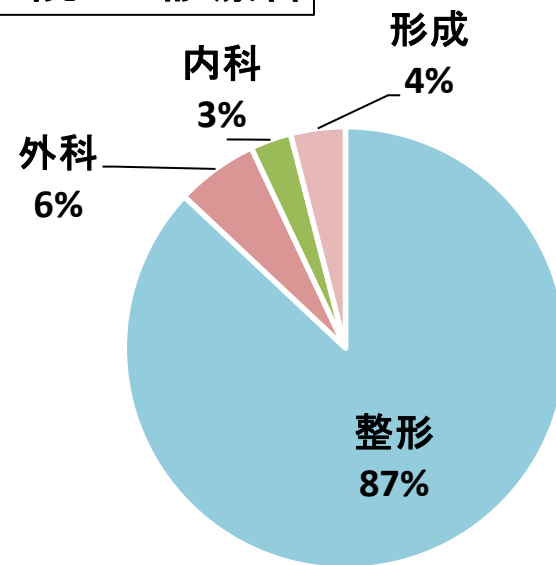


1、患者さん自身について

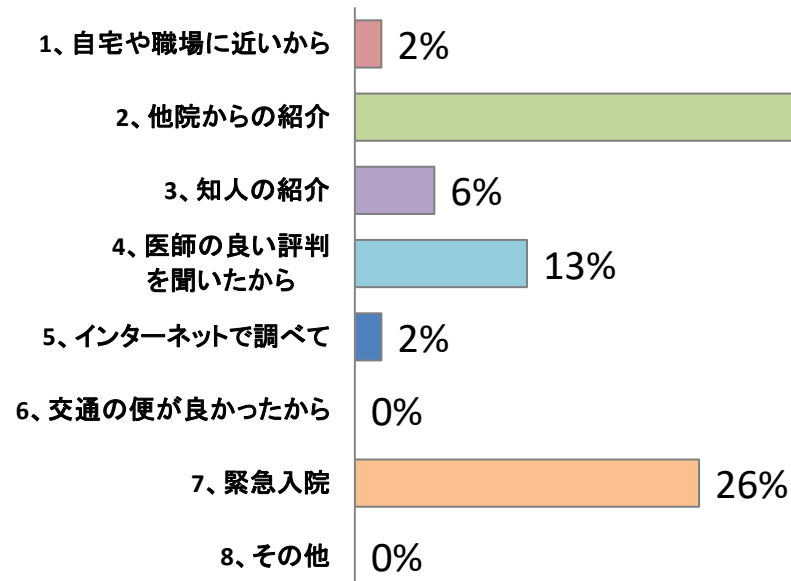
年齢層



入院した診療科



当院を選んだ理由

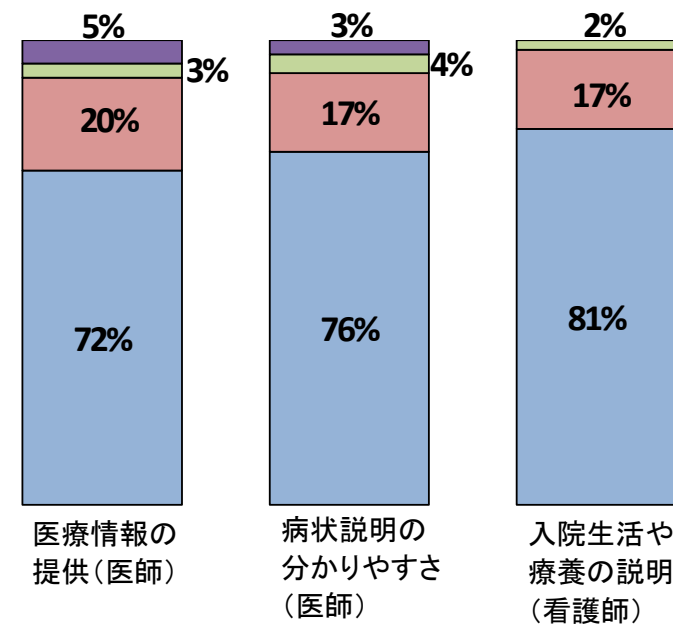


(前回との比較) R7.4月アンケート結果

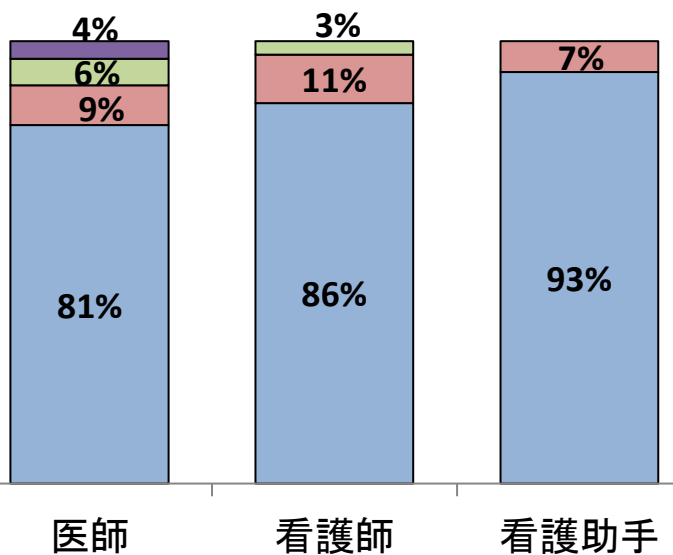
- ・自宅や職場に近い...2%
- ・他院からの紹介...66%
- 知人の紹介...2%
- ・医師の良い評判を聞いたから...4%
- ・インターネットで調べて...6%

2、病院職員の対応について

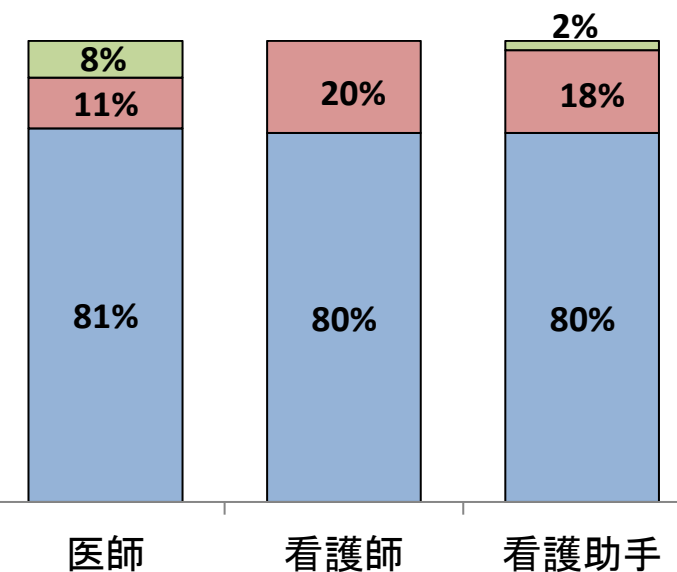
説明について



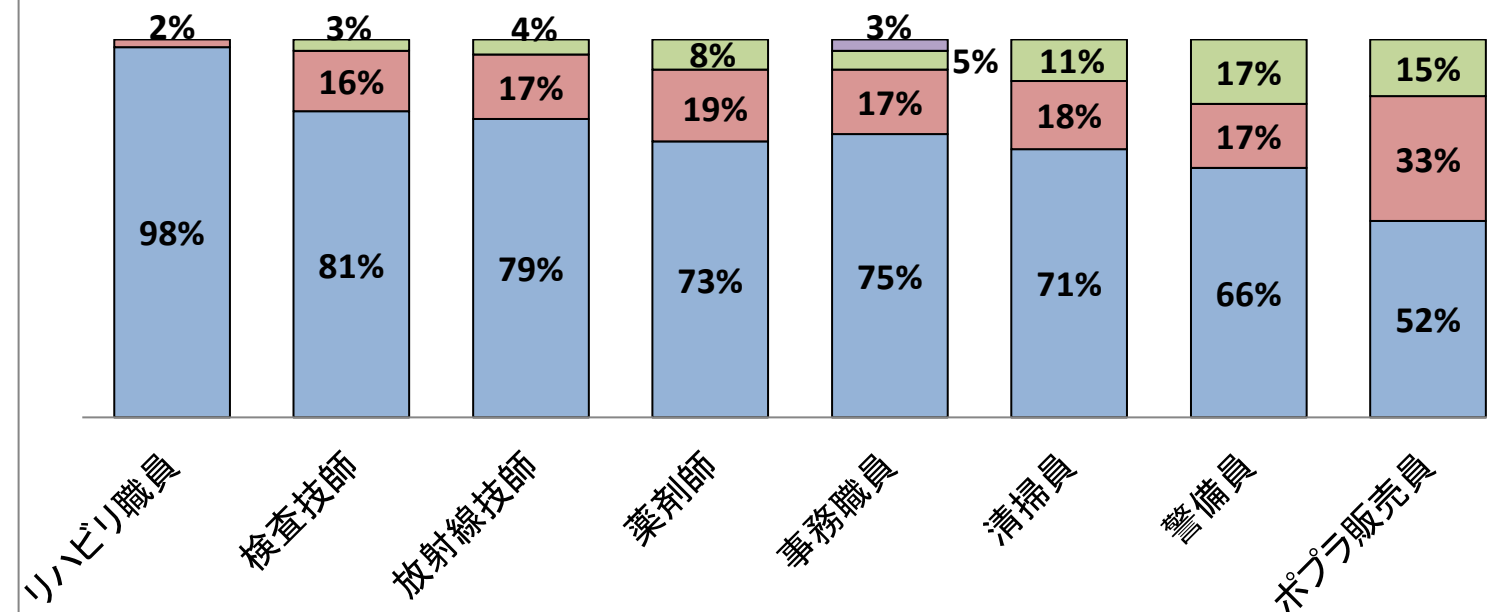
言葉遣い・態度など



プライバシー・羞恥心への配慮

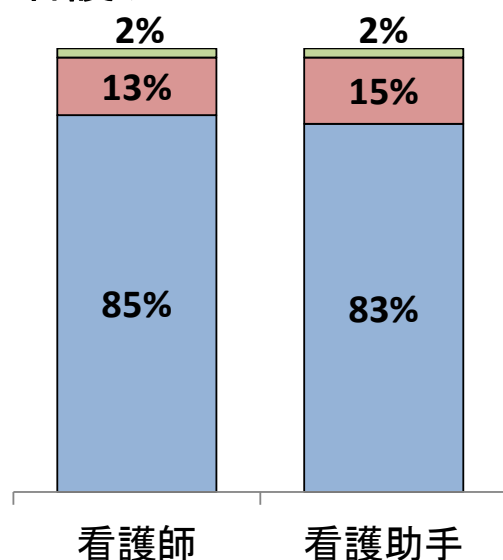


その他の職員の対応・マナーについて

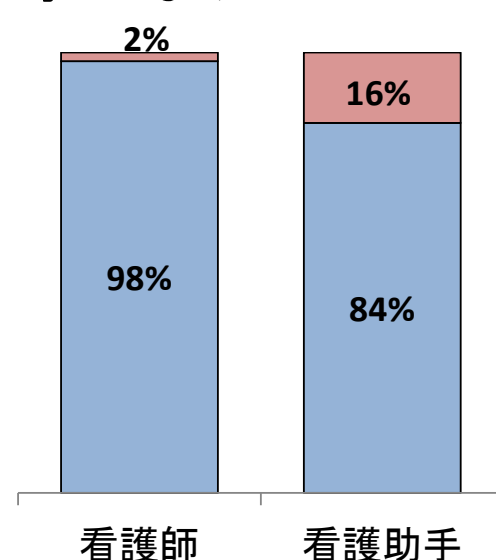


■ 満足 ■ やや満足 ■ どちらでもない ■ やや不満 ■ 不満

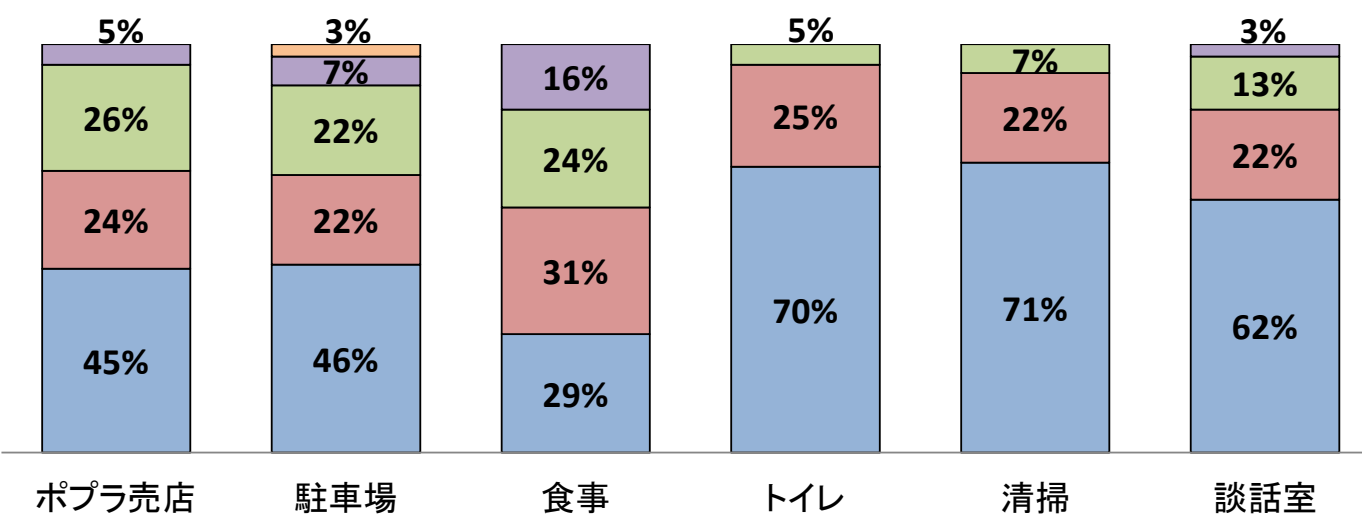
看護ケアについて



身だしなみについて



施設や設備、サービス等について



★入院生活についてのご意見★

●シャワー浴が週3回あると良い。

⇒シャワー浴につきましては、以下の通りとさせて頂いております。

①予定シャワー浴

・医師の許可があり、体調が安定されている患者さまは、月曜日～土曜日の9時～16時で週2回行います。尚、ストレッチャー浴は週1回です。

②希望によるシャワー浴

・医師の許可があり、衣服の着脱動作が自立されている、体調が安定されている、松葉杖や車いす等の補助具を使用されていない、創部等の処置をされていない患者さまについては、月曜日～土曜日に1人20分以内でシャワー浴が可能です。ご希望の患者さまは、看護師へお声がけください。

★看護師・看護助手についてのご意見★

●患者が呼び出しボタンを押すのをためらっていました。明らかに(特に夜)イヤな顔をしたり、不機嫌な対応をされる。当然、素晴らしい対応をしてくれる方もおられるようですが、人によって変わるのが残念です。患者の甘えを許さないのは、こちらも望んでいることなので理解できますが、厳しい対応の中にも、ほんの少しでも相手の心に寄り添った対応をして頂ければ幸いです。呼び出しボタンを押せず何かあってからでは遅いです。

⇒他患者さまのことでありながらも不快な思いをされ、大変申し訳ございませんでした。特に夜間は看護師の人数が少ないこともあり、同時に複数の患者さんから呼ばれることも多々あります。そうした時はすぐに対応が困難であり、不機嫌な顔になったのではないかと思います。しかし、そのような対応はプロの看護師に許されることではありませんので、ご指摘頂いたご意見を真摯に受け止め、今後はそのようなことがないよう指導いたします。

●入院中に隣室にて夜中救急モニターの故障でサイレンが20回以上も鳴り響き寝れない夜があった。その時、6回目くらいにナースステーションへ歩いていき担当ナースに「様子を見にいったの？」と聞くと「ナースステーションで見ているので大丈夫」「あなたも手術の翌日はあのモニターをつけていたでしょう！」と、明らかにモニターの故障でサイレンが発生しているのに、なぜあやまらない！！結局サイレンは翌朝まで鳴り響いていた！患者は、看護師と口げんかする体力も残っていない。なぜ、故障です。申し訳ないですと言えない。

⇒看護師の対応内容や声のかけ方により、ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。関係職員に確認したところ、該当する可能性が高いのは心電図モニターのアラーム音であると考えられます。ただ、どの病室でいつの出来事かが特定できないため、推測を含んだご説明となることをご了承ください。心電図モニターは、患者さまの容体に異常が見られた際にアラームが鳴るよう設定されています。例えば、酸素投与中に患者さま自身でカニューレ(鼻に装着する管)を外してしまった場合や、無呼吸症候群などで酸素飽和度が周期的に低下する場合などに、アラームが繰り返し作動することがあります。アラームの親機はナースステーションに設置されており、異常の確認後にアラームを停止することは可能ですが、その前に必ず患者さまの状態を直接確認する必要があります。夜間であっても安全を最優先とし、迅速に訪室して対応を行っていたと考えております。また、機器の故障については報告を受けておらず、通常、機器に不具合があった場合は別の装置に交換するなどの対応を行っております。このため、今回の件も機器の故障ではなく、患者さまの容体によるものだったと考えられます。

患者さまの病状に関わることは他の患者さまにお伝えできないため、十分な説明が難しい点もございますが、可能な範囲でアラーム音の設定の見直しや翌朝の訪室時に睡眠状況をお伺いするなど、できる限りの対応をすべきであったと反省しております。今後はこのようなことがないよう、職員一同より一層の配慮と改善に努めてまいります。