

# 回復期病棟満足度アンケート調査

## 結果報告書

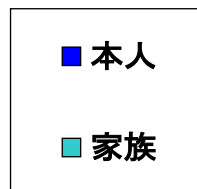
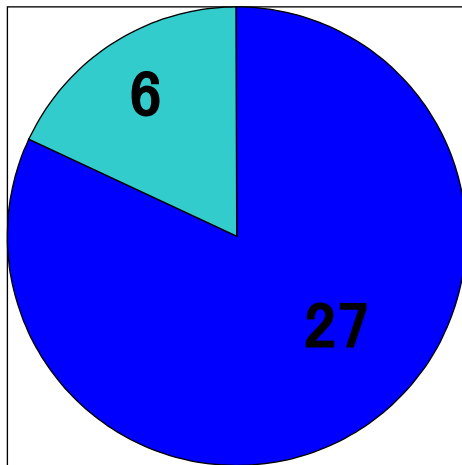
平成23年3月

## 〔調査実施要領〕

- 実施時期：入院1ヶ月後～2ヶ月未満の患者様を対象とする。H22. 10～12月に配布。
  - プライマリーナースより患者様に配布する。
  - 入棟時に配布する家屋調査票とともにチェック体制を整え、未配布を防ぐ。
- 調査対象：患者様ご本人、ご家族様
  - 年齢、性別はアンケート内容に含める。
- 調査方法：配布によるアンケート調査。
- 回収方法：回収ボックスをナースステーションに設置。
- サンプル数：配布数・・・43部  
回収数・・・38部、回収率・・・88.3%

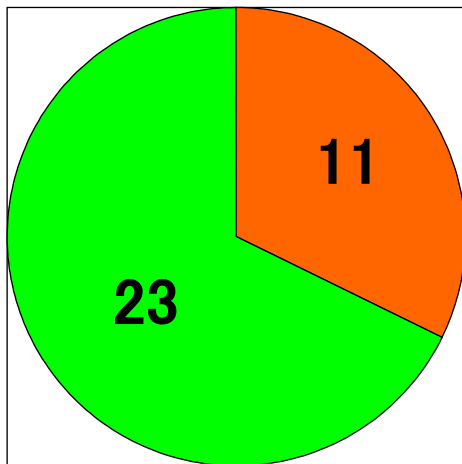
# 〔調査対象者の属性〕

## 1. 本人・家族(人)



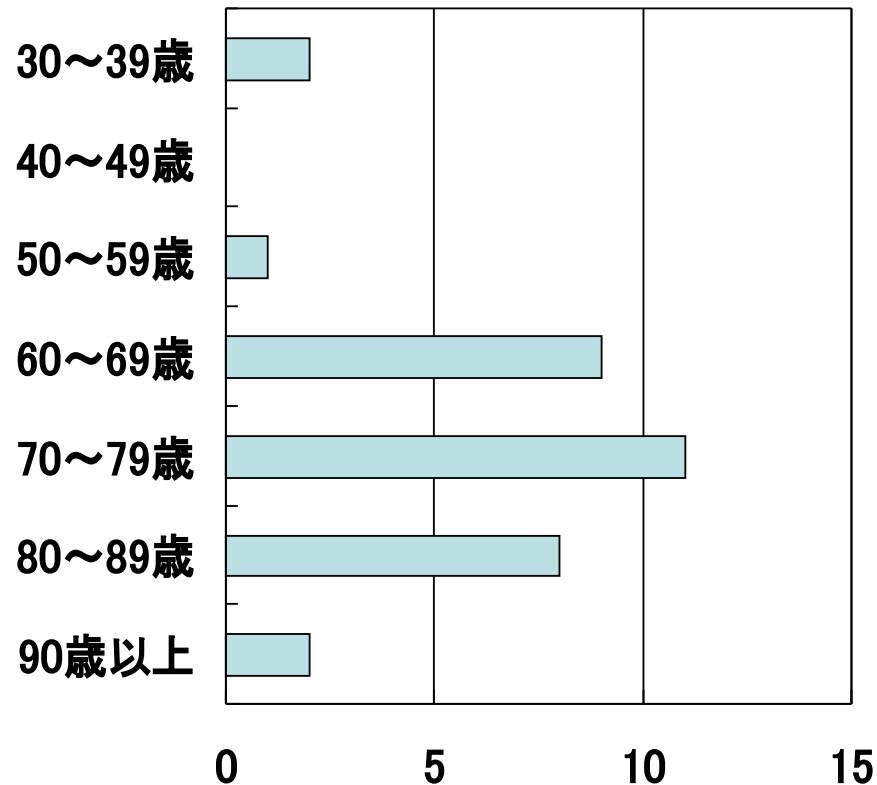
本人: 18.1%  
家族: 81.8%

## 2. 性別(人)



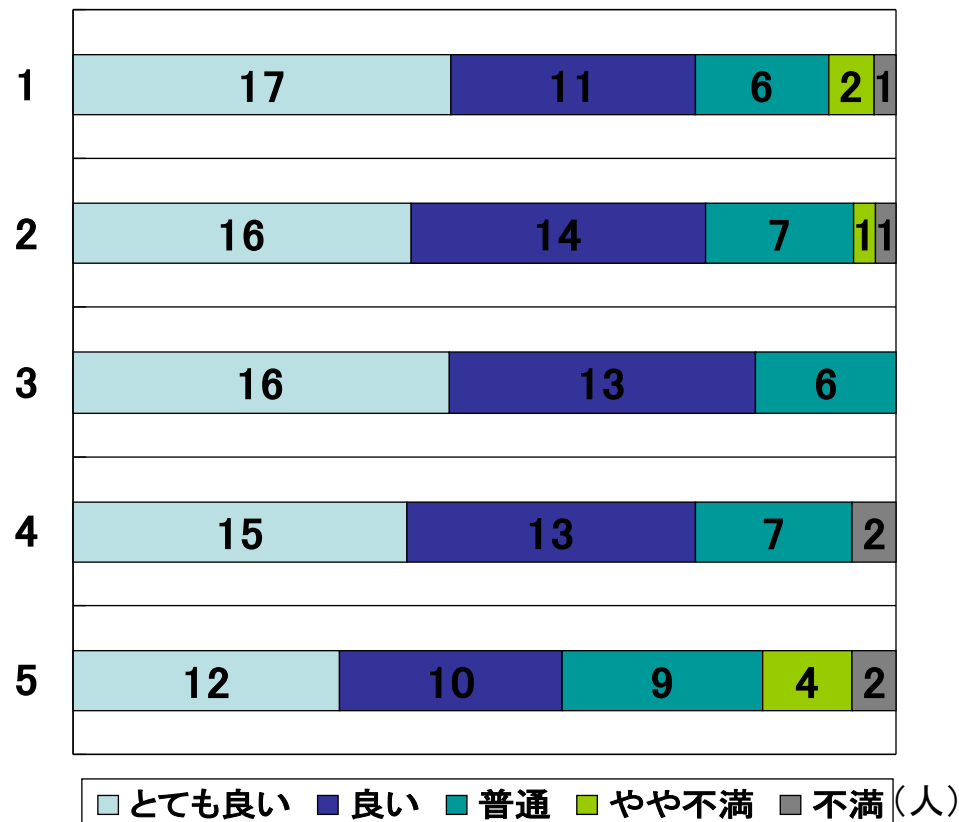
男性: 32.3 %  
女性: 67.6 %

## 3. 年齢 (平均:61.1歳)



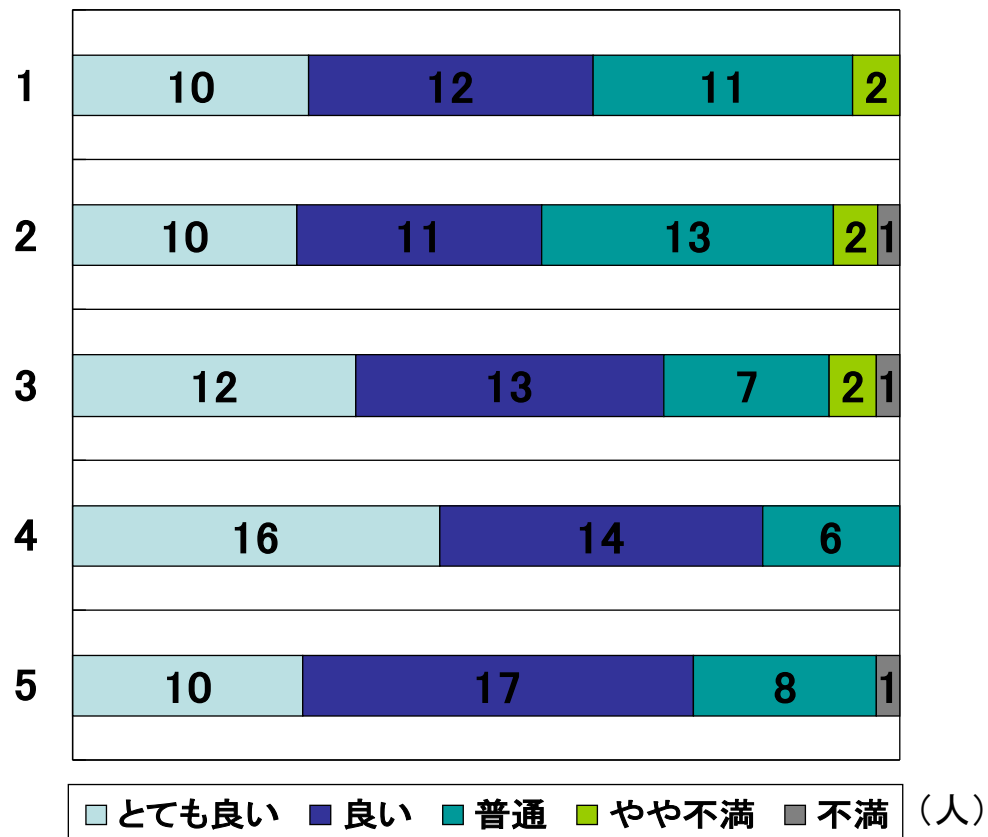
# 〔施設・入院生活に関して〕

1. 病室、トイレ及び洗面所は清潔で使いやすいですか？
2. 病棟及び病室の設定温度の管理は十分ですか？
3. 病棟及び病室の清掃はいきとどいていますか？
4. ベッド、寝具、ベッド周囲の設備は十分ですか？
5. 入浴、シャワーの回数は満足ですか？



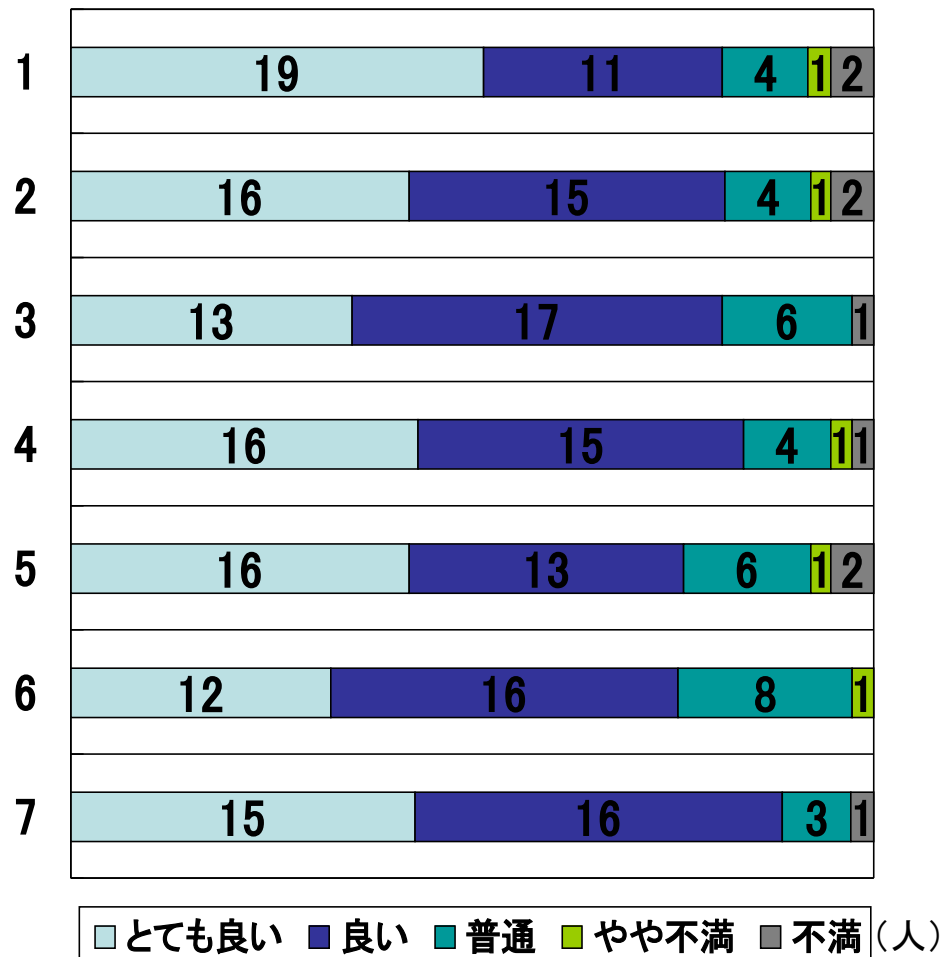
# 〔医師について〕

1. 医師の回診時間は適切ですか？
2. 医師による治療経過の説明は十分ですか？
3. 患者様のさまざまな悩みや相談に対する適切な対応ができていますか？
4. 医師の対応（言葉遣い、態度）、身だしなみへの配慮は十分ですか？
5. 患者様のプライバシー保護に関してはいかがですか？



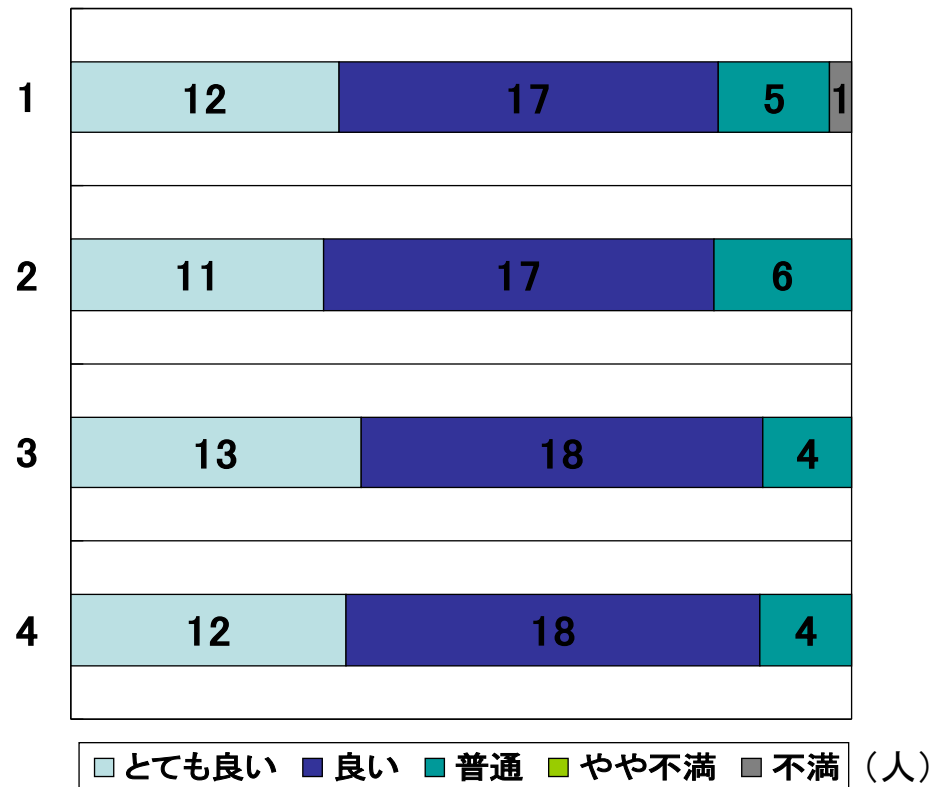
# 〔看護師、介護士について〕

1. 話しやすい/話しかけやすい雰囲気をもっていますか？
2. 患者様が頼んだことに対して確実に対応していますか？
3. 患者様のさまざまな悩みや相談に対する適切な対応ができていますか？
4. 看護職員の説明は十分ですか？
5. 看護師、介護士の応対(言葉使い、態度)、身だしなみへの配慮は十分ですか？
6. 患者様のプライバシー保護に関してはいかがですか？
7. ナースコールを押されてから看護職員が来るまでの時間はいかがですか？



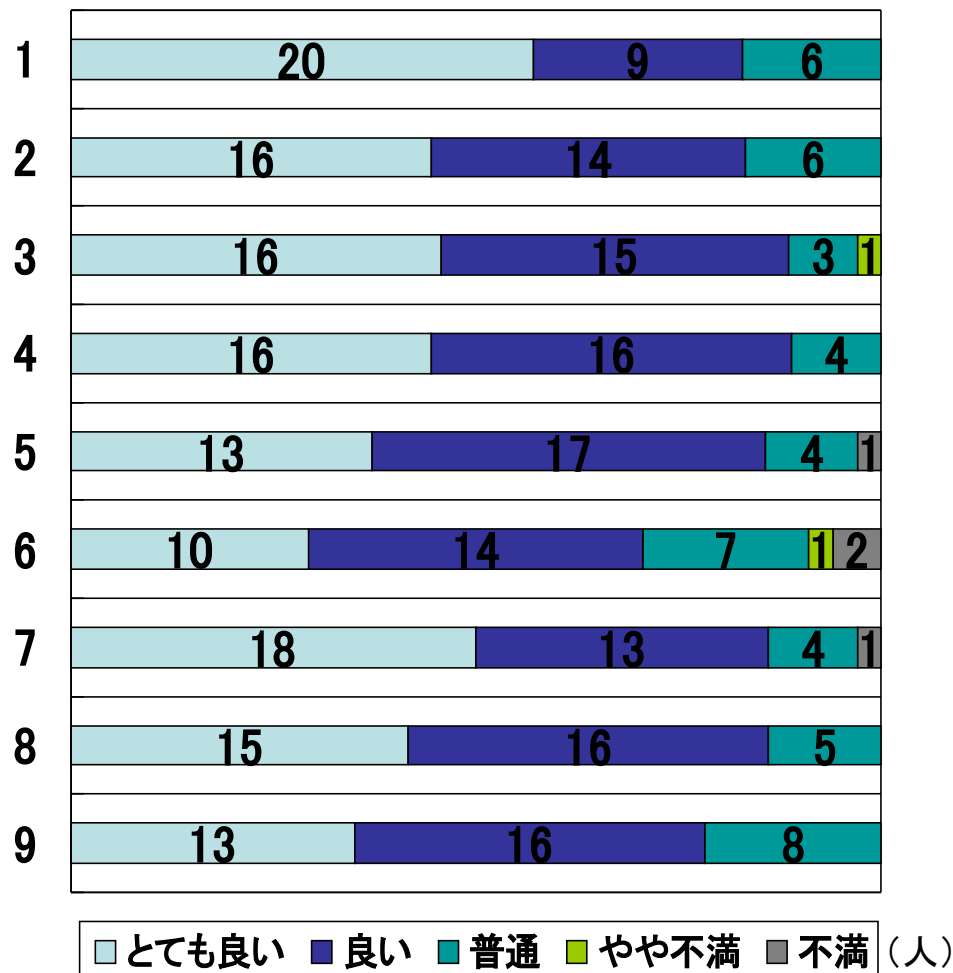
# 〔医療相談員について〕

1. 話しやすい/話しかけやすい  
雰囲気をもっていませんか？
2. 相談内容に関する説明や対応は十分ですか？
3. 医療相談員の対応(言葉使い、態度)、身だしなみへの配慮は十分ですか？
4. 患者様のプライバシー保護  
に関してはいかがですか？



# 〔リハビリスタッフについて〕

1. 話しやすい/話しかけやすい雰囲気をもっていますか？
2. 患者様のさまざまな悩みや相談に対する適切な対応ができていますか？
3. リハビリスタッフの練習内容に関する説明は十分ですか？
4. リハビリスタッフの応対(言葉使い、態度)、身だしなみへの配慮は十分ですか？
5. 患者様のプライバシー保護に関してはいかがですか？
6. その日担当するリハビリスタッフによって、リハビリテーションの内容に差は出ていませんか？
7. 担当スタッフによるリハビリテーションの内容に満足されていますか？
8. リハビリテーションの実施回数、時間は十分ですか？
9. 病棟での日常生活動作練習の内容は十分ですか？



# 〔食事について〕

1. 食事の内容は十分ですか？
2. 食事の味は満足ですか？
3. 食事の温度は適切ですか？
4. 配膳時間はいかがですか？
5. 食事の量は十分ですか？



□ とても良い □ 良い □ 普通 □ やや不満 □ 不満 (人)

# アンケート項目における評価①

## 〔施設・入院生活に関して〕

・病室、病棟設備、清掃状況などは「とても良い」「良い」と79.1%

が回答。

・入浴、シャワーの回数では「やや不満」「不満」と16.2%が回答

。

## 〔医師について〕

・医師の回診時間、治療経過の説明については「やや不満」と5.9%が回答。

・全ての項目において「とても良い」「良い」と69.8%が回答。

## 〔看護師・介護士について〕

・「やや不満」「不満」と回答があった項目として、話しやすい/話しかけやすい(8.1%)、患者様の頼み事への対応(7.9%)、言葉遣い(7.9%)。

## アンケート項目における評価②

### 〔医療相談員について〕

- ・話しやすい/話しかけやすいについては「不満」と2.9%が回答。
- ・全ての項目において「とても良い」「良い」と85.5%が回答。

### 〔リハビリスタッフについて〕

- ・担当スタッフによるリハビリ内容の差では「やや不満」「不満」と8.8%が回答。
- ・全ての項目において「とても良い」「良い」と71.1%が回答。

### 〔食事について〕

- ・全ての項目について「やや不満」「不満」と16.5%が回答。

# 総合評価

- 全アンケート項目について「とても良い」「良い」と72.2%が回答し、高い評価結果を得た。
  -
- 低い評価結果であった入浴については回数  
の見直し、接遇面については病棟職員の再  
認識も兼ねて勉強会の実施など、今後の課  
題として検討していく必要性を高く感じた。
- 定期的なアンケート実施により、患者様・ご家  
族様の訴えを聞き、改善に努めていく事が回  
復期病棟の成長、発展に不可欠である。

# 患者様からの自由意見①

- 初めての入院生活でした。看護師さん他リハビリの先生方、とても親切にお世話になりました。楽しく過ごす事が出来ました。本当にありがとうございました。皆様の患者への気配りは大変なものでした。
- とても本当に心から温かさが伝わる方、この病棟の宝物の様な方が居られ救われました。誠実そうな先生方にも尊敬致しております。皆様のお陰と存じます。

## 患者様からの自由意見②

- 入浴が週に1回のため、2回ぐらいが良い。
- 夜間の暖房は有難いが、室内の乾燥がきつく弱ってしまいます。口の中が痛い位の時もあります。
- 職員の勤務態度が悪く、挨拶すら出来ていない。身内もお見舞いに来たの第一声は「雰囲気悪いね」でした。
- 社会人として挨拶ぐらいは出来ないといけないのでは。