

## ■平成28年度アンケート調査集計

設問1	職員の対応について	
	看護師	1.8点
	看護補助者	2.0点
	事務職(受付等)	2.2点
設問2	医師の診察・説明について	
		1.8点
設問3	電話の対応について	
		1.7点
設問4	サービス内容について	
	身の回りのケア	2.0点
	入浴・身体清拭	2.0点

### ■点数の評価

非常に満足	1点
満足	2点
ふつう	3点
やや不満	4点
不満	5点

		(件)	
満足な点・不満な点		満足	不満
設問5	医師の話を聴く態度や言葉遣い	20	1
	看護師の話を聴く態度や言葉遣い	13	0
	医師・看護師以外の医療スタッフの話を聴く態度や言葉遣い	15	1
	検査や治療及び患者様の状態についての説明	9	4
	事務職員の話を聴く態度や言葉遣い	2	2
	病室、トイレ等院内の清潔さ	9	3
	プライバシーの保護	2	4
	食事の時間	1	1
	食事の内容	6	0
	面会時間	9	2
	面会スペース	0	8
	その他	1	1

### 【不満な点】

- ☑椅子があると助かる。
- ☑仕事が終わってから来ると、1時間とられない。
- ☑メールによる情報伝達を希望(インフルエンザ及び感染対策による面会禁止事項等)。
- ☑看護師と看護補助者の情報連携をしっかりとってほしい。
- ☑眠っている様でも生ある人間なので、暖かな声をかけてほしい。
- ☑週一度の入浴を二度にしてほしい。
- ☑手が硬直で握ったままのため、垢と悪臭で不潔のため何とかしてほしい。
- ☑看護師、看護補助者ともに対応が良い方とそうでない方の差が目立つ。又、医療関係には問題はないが、施設の建付けの面において年期が入っている部分が気にかかる。
- ☑寝たきり患者へのリハビリ(関節が硬くなり、曲がらなくなる為)をしてほしい。
- ☑3階のデイルームは、朝から午後までゆっくり使える状態にしておいてほしい。
- ☑清掃業者による床ワックス回数が多すぎるように感じる。また、清掃業者が無頓着。  
例)マスクをせずに作業し、咳をする。  
ゴミが残っているのにファンを全開にするため、ふとんの上にゴミがまう。
- ☑入院後3日間保清ケアもなく、下着・寝衣の交換がなかったので質問したところ、対応が不快でした。  
その後改善して頂きましたので良かったです。どこの病院でも「毎日」清拭というのは無理だと聞きますが、せめて陰部清拭・下着交換の介助は求めなくてもやる事がサービスであり日常生活援助をするのが看護・介護の生業、配慮と考えます。
- ☑ベッドライトのスイッチが壁についており、患者が自分で点灯出来ないのが不便。天井の電気を多床室の場合、つけたがらない人もいるので、廊下側の人は薄暗いため、ベッドライトが手元にあれば良いのではと思う。
- ☑片麻痺のある患者の場合、TV台の位置を適切に配置(ベッドから降りる方向)する事で自立(自分で物を取ったり、一人で移動する)へ向かわせるのではと思う。入院後数週間、TVはベッドの左、車椅子へは右から降りる形であり、左麻痺の患者はTV台から物を取る事が出来にくかったようです。患者にとってはそういうものだと、配置を受け入れるしかないので、「リハビリ看護」として気付いて下さると有難かったです。

### 【満足な点】

- ☑玄関のタイル 雨の日に親切さを感じる。
- ☑看護師と介護士のユニホームが変わって清潔感を感じます。
- ☑いつもお世話ありがとうございます。
- ☑いつもお世話になっており日々感謝しています。
- ☑療法士さんは、親切かつ適格なりハビリで素晴らしい。看護師さんも、嫌な顔せず何でもやってくれて有難い。良い病院に入院出来た事を、嬉しく思っております。
- ☑リハビリの方々は大変親切で、一生懸命治療をして下さり大変順調に機能回復に向っています。