

2017年度 第1回 退院時アンケート結果のご報告

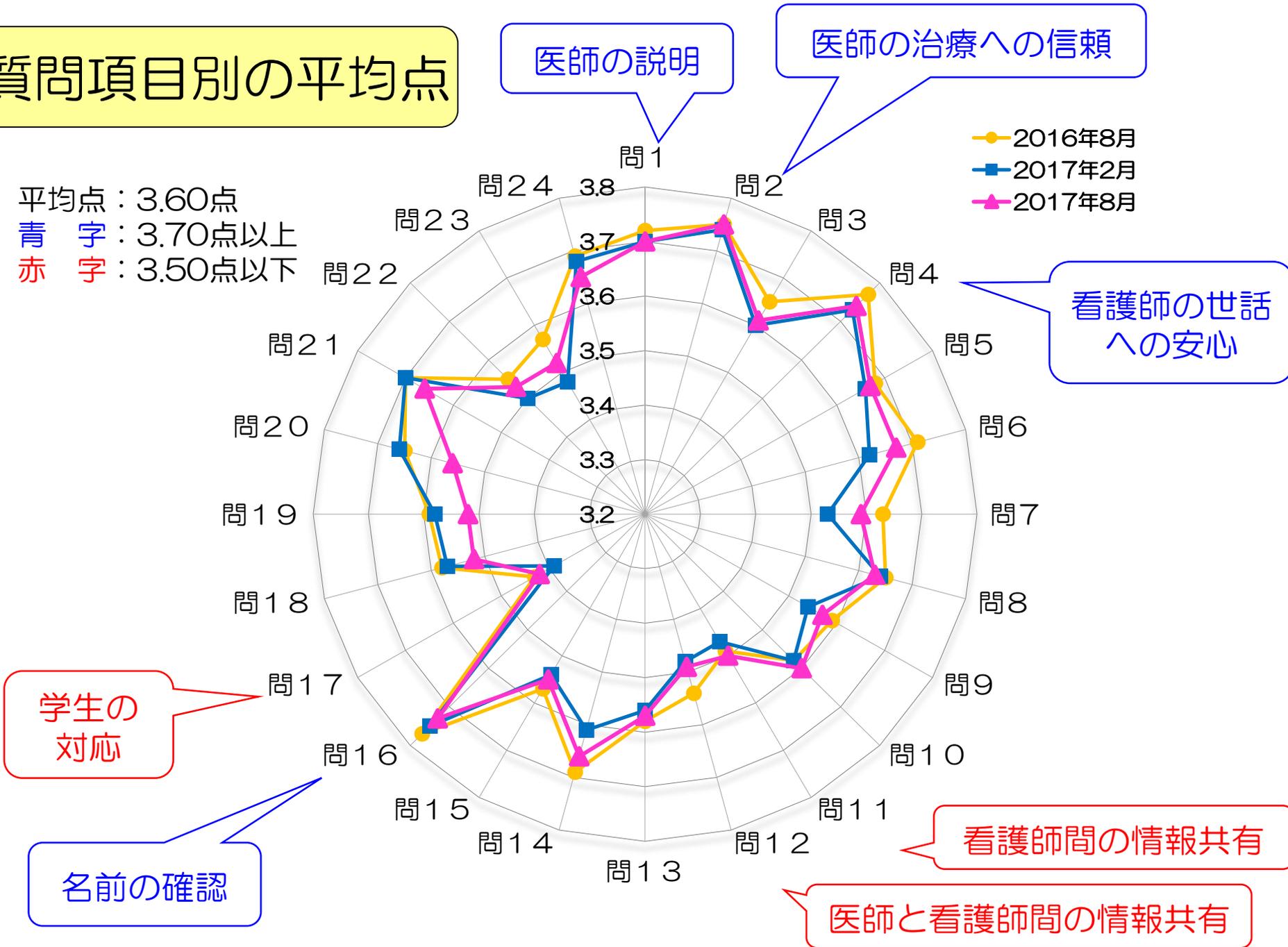
- ★ 岡山大学病院では、「入院医療サービス」を患者の皆様
の視点で評価していただくため、退院時アンケートを
夏期・冬期の年2回行っています。
- ★ 2017年度第1回目アンケートを2017年8月～9月に
かけて1ヶ月間実施し、**751名**の方から回答をいただき
ました。回収率は76%でした。
- ★ 24個の質問に対して、「大いにそう思う（4点）」、
「そう思う（3点）」、「そう思わない（2点）」、
「全くそう思わない（1点）」を選んでいただき、
その平均点を出しました。
- ★ 質問全体の平均点は**3.60点**でした。
(2016年8月3.63点、2017年2月3.60点)

質問の内容

1. 医師は、検査や治療について分かりやすく説明してくれた。
2. 医師の行う治療は信頼できた。
3. 医師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
4. 安心して看護師の世話を受けることができた。
5. 何か苦痛があった時には、気兼ねなく看護師に言うことができた。
6. 看護師は、ナースコールを押したらすぐ対応してくれた。
7. 看護師の対応によって苦痛は軽減した。
8. 看護師は、検査や看護ケアについて分かりやすく説明してくれた。
9. 看護師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
10. 家族への看護師の対応に満足できた。
11. 何人もの看護師に同じ事を言わなくても情報が伝わっていた。
12. 医師と看護師のそれぞれに同じ事を言わなくても情報が伝わっていた。
13. 医師や看護師は、治療の継続や退院後の生活について相談に応じてくれた。
14. 薬剤師はわかりやすく薬の説明をしてくれた。
(薬剤師の指導を受けた人のみ回答)
15. 患者や家族の意見が尊重された。
16. 全体的に職員は、注射や検査等を行う際、適切に名前の確認をしてくれた。
 - ①採血時
 - ②注射・点滴時
 - ③内服薬受け取り時
 - ④検査時
17. 医学／看護学生の対応に満足できた。
18. 入院生活の規則は適切であった。
19. 病室内は清掃が行き届き、清潔だった。
20. シーツや布団は、清潔だった。
21. 全体的に職員の言葉づかいや身だしなみは、適切であった。
22. 全体的にプライバシーが守られていた。
23. 全体的に職員間の連絡がよくとれていた。
24. 当病院をあなたの家族や友人に勧めたい。

質問項目別の平均点

平均点 : 3.60点
 青 字 : 3.70点以上
 赤 字 : 3.50点以下



医師の説明

医師の治療への信頼

看護師の世話への安心

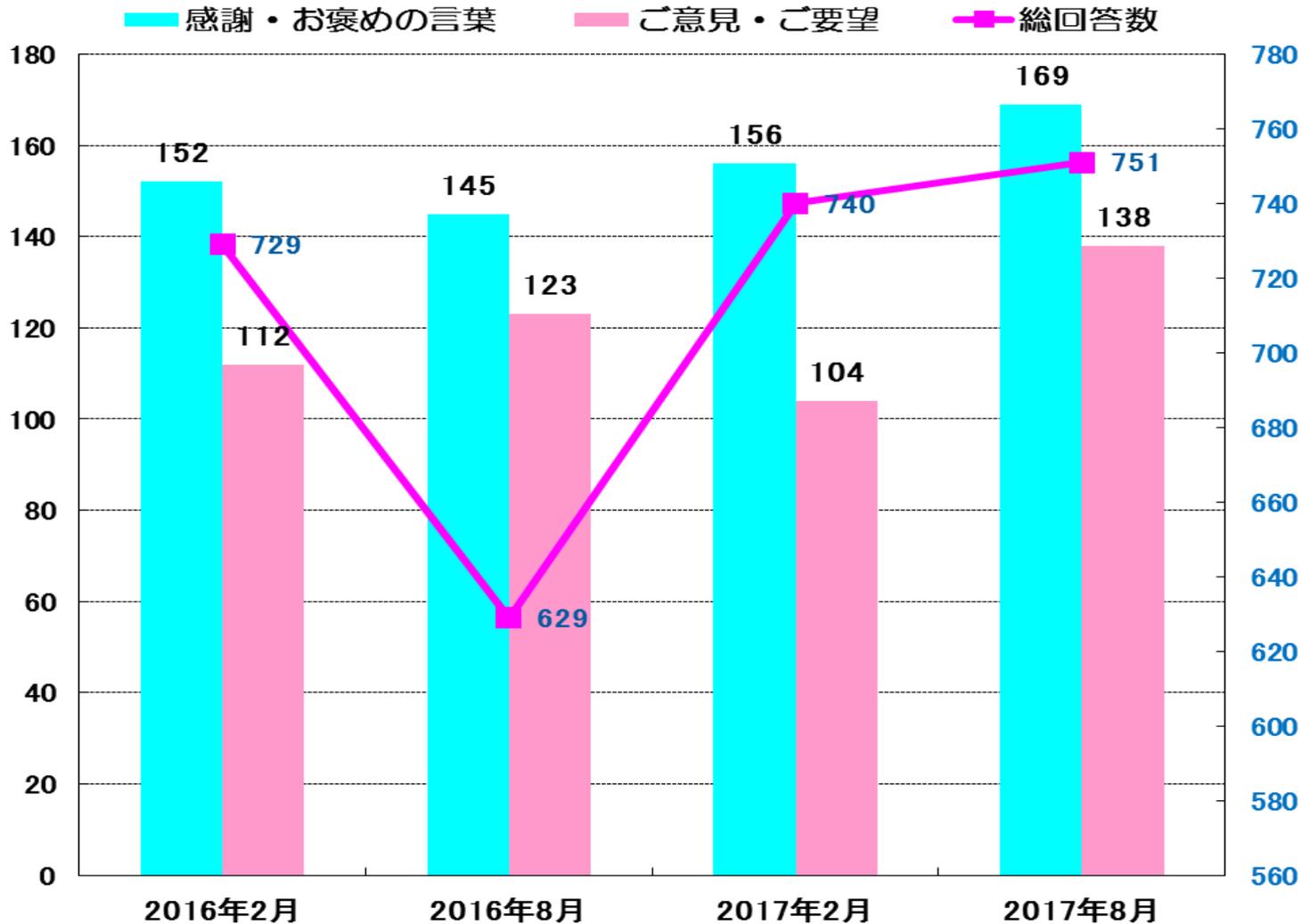
学生の対応

名前の確認

看護師間の情報共有

医師と看護師間の情報共有

感謝・お褒めの言葉、ご意見・ご要望の記載件数と総回答数



配布 992枚
回答 751枚
回収率 76%

いただいた「感謝・お褒めの言葉」や「ご意見・ご要望」から

- ★ 県内の地域病院と大学病院が連携して医療行為がされている現状を初めて経験しました。今後もこのような医療が益々推進されることを望みます。
- ★ むずかしい病であると自覚したが、スピーディで正確な施術に担当医のスキルの高さが感じられた。
- ★ 先生、看護師さん、薬剤師さん、栄養士さんの間で情報が全て伝わっていることで、ありがたく安心して過ごすことができました。
- ★ 小児科病棟に入院させていただいたが、プレイルームがあり本当に助かった。保育士さんたちもおられ、子供もいつも保育園ですごしているようで機嫌良く今回の入院生活をおくれました。
- ★ 11階のラウンジは、お見舞いの方や家族と談話するのに利用させていただき、大変良かったです。

★ 看護師の方でたくさんの物をポケットに詰めている方がおられて、処置の時に手にあたるのがいやだった。

➡ この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。感染防止、事故防止のためにもポケット内を整理するように注意喚起いたします。

★ 大学病院だけに検査に行く時、場所の確認に手間取り大変な不安感がありました。やさしい案内をお願いします。

➡ この度は不安な思いさせてしまい申し訳ありませんでした。新しく総合診療棟西棟に検査室が移転しました。地図などを用いて説明し、わかりにくいときは検査に同行してご案内するように配慮いたします。

★ 食堂についてももう少し詳しい説明が欲しかった。

➡ この度は食堂の説明が不十分で申し訳ありませんでした。食事をする以外にも、面会やご家族の待機場所として多目的に使用することを入院時に説明をするようにいたします。

★ 今回のアンケートの平均点は、前回と同じ3.60点でした。

★ 項目別では、「看護師間の情報共有」「医師と看護師の情報共有」「学生の対応」に関する得点が継続して低く、引き続き改善に向けて取り組んで参ります。

★ 一方「医師の説明」、「医師の治療への信頼」、「看護師の世話への安心」、「名前の確認」は、継続して良い評価をいただいております。引き続き患者様に安心していただく対応を心がけていきたいと思っております。

★ 今回のアンケートでも、多くの「感謝・お褒めの言葉」をいただき、職員一同大変嬉しく思っています。

「ご意見・ご要望」についても真摯に受け止め、改善に向けて取り組んでいきたいと思えます。私たち職員一同、さらに質の高い医療・看護をお届けできるよう努力して参ります。

★ アンケートにご協力いただき、本当にありがとうございました。尚、次回のアンケートは2018年2月頃を予定しております。