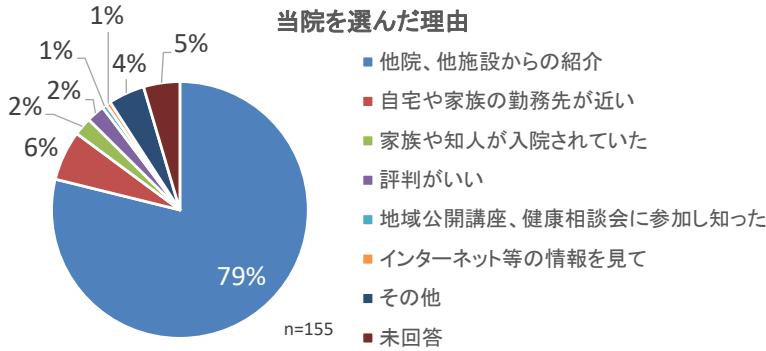
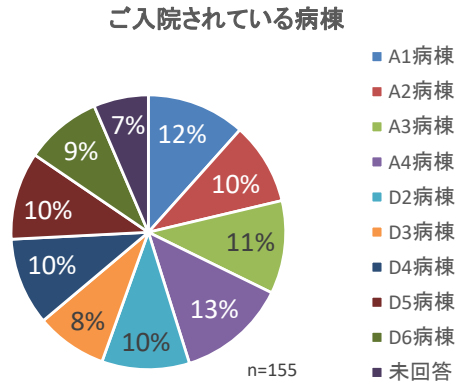
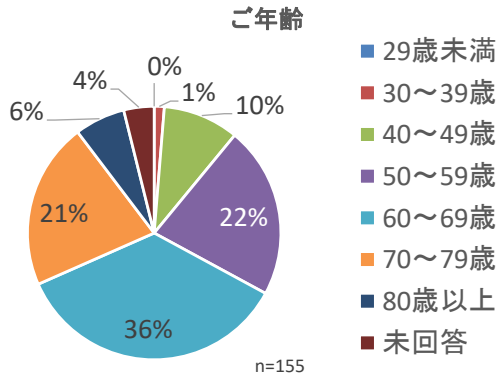
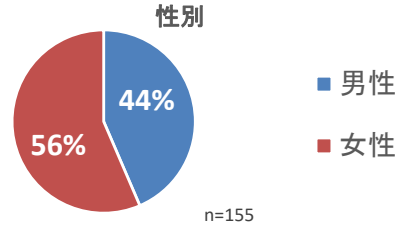


平成30年度 西仙台病院 入院患者様・ご家族様満足度調査アンケート結果

令和元年5月

■アンケート回答者の情報

配布数	460
回答数	155
回答率	33.6%



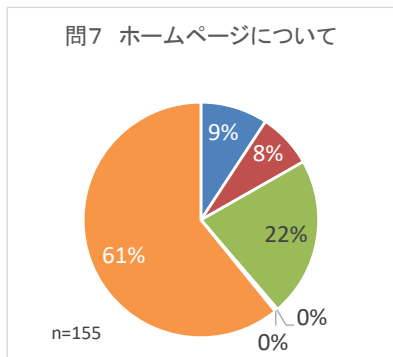
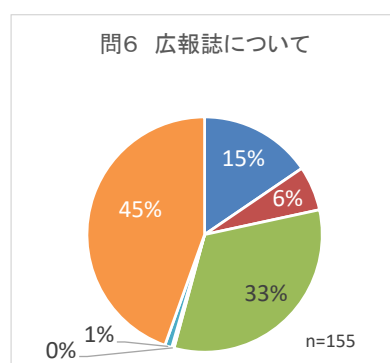
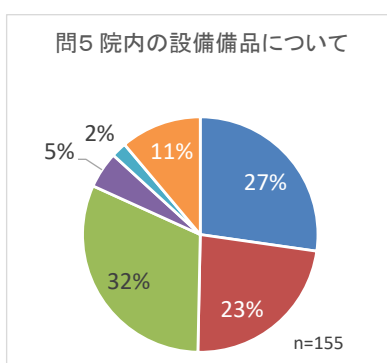
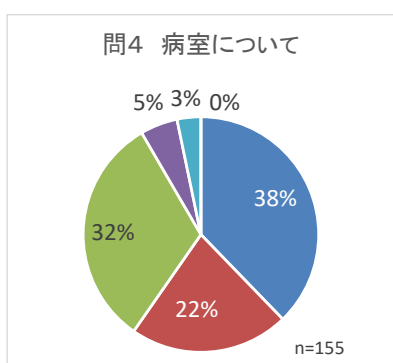
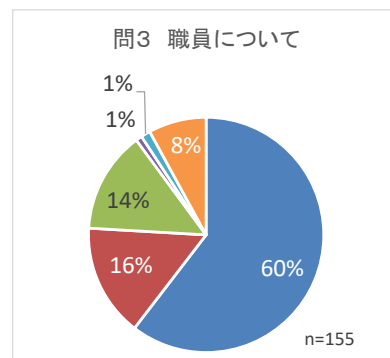
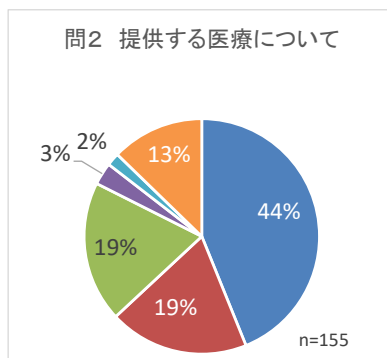
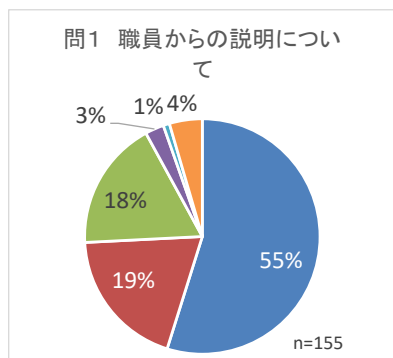
■アンケートの集計結果

設問	回答者数	満足	やや満足	ふつう	やや不満	不満	答えられない
職員の説明から	1. 入院手続きや入院のための説明などの書類	83	29	28	4	2	9
	2. 入院手続きした職員の説明や対応	93	30	24	0	1	7
	3. 請求書や領収書の詳細のわかりやすさ	79	31	31	8	1	5
	合計	255	90	83	12	4	21
提供している医療	1. 診療について	65	30	36	3	1	20
	2. 看護について	73	30	29	4	3	16
	3. 介護について	68	32	27	5	5	18
	4. リハビリ・検査等の実施について	66	27	28	7	2	25
合計	272	119	120	19	11	79	
スタッフについて	1. 職員のあいさつや言葉遣いに関して	98	21	20	1	3	12
	2. 職員の身だしなみに関して	99	19	23	1	0	13
	3. 担当職員からの説明に関して	84	32	22	2	3	12
合計	281	72	65	4	6	37	
病室について	1. 病室の清潔さ	52	36	43	8	5	11
	2. 寝具類の清潔さ	60	32	39	9	4	11
	3. プライバシーへの配慮	50	26	55	5	5	14
合計	162	94	137	22	14	36	
院内設備	1. トイレ(清潔さ、臭いなど)	48	42	44	2	2	17
	2. 廊下、階段(清潔さや明るさ、温度など)	48	41	45	6	3	12
	3. 院内の見取り図や案内板(見やすさなど)	47	35	52	7	1	13
	4. 売店について(品揃えや品数など)	26	25	54	16	7	27
合計	169	143	195	31	13	69	
広報誌	1. 内容はいかがでしたか	25	9	50	1	3	67
	2. 発行回数はいかがでしたか(年4回発行)	23	10	51	0	0	71
	合計	48	19	101	1	3	138
当院ホームページ	1. 内容はいかがでしたか	15	13	33	1	1	92
	2. 情報の検索のしやすさ	14	15	32	0	0	94
	3. 情報の更新時期はいかがでしたか	14	7	37	0	0	97
合計	43	35	102	1	1	283	

■アンケートの調査結果

※5段階評価

■満足 ■やや満足 ■ふつう ■やや不満 ■不満 ■答えられない



■寄せられたご意見(原文のまま・一部掲載)

○当院を選ばれた理由をお尋ねします。

父がえらびました
外来通院で入院となった
リハビリに力を入れている
終身みていただけるときいて
リハビリが多いと紹介。
通ってた病院の紹介
自宅から近い方で送迎バスの便がある。

○「職員からの説明について」入院や退院後の支援について、お気づきの点やご要望はございますか

高齢のため自宅介護は不可能
看護師の方、患者さんにもっと話しかけて下さい
わかりやすく大変有難く思いました
退院後の支援も考えて下さっているので安心しております。
説明されてもよくわからなくて何度か説明してもらい今はよくわかりました。
相談員の関与が明確ではない。担当者が変わる事が多い。
色々多すぎてわけわからない時あり。

○「提供する医療について」診療について、お気づきの点やご要望はございますか。

もっとトイレに連れてってほしい。
言語などのリハビリなどはできないものでしょうか…?
病状やリハビリ等医療計画を詳細に説明いただき安心しました
満足しております。
D2移動してから先生の説明が時々あり大変有難く思っております。又皆様のお世話に対しても感謝しております。看介護の方の見分が解りません。全体的に名札が良く見えません。
拘束などの必要性、その後の確認時期など不明。
日々の様子を通信で知らせて欲しい。
私が高齢のこともありまた病院までの距離もあり、貴院のご誠実な治療介護また職員の皆様のお姿に安心しきっています。ほんとうに感謝するばかりです。ありがとうございます。

○「職員について」職員の対応や接遇について、お気づきの点やご要望はございますか

職員の身だしなみがいい人と悪い人の差がある
いつも職員さん達の心遣いに感謝いたします
食事をとれているか聞くと、職員によっては全く真逆の返答がある
主治医が変わってからとても親切に説明してくれるようになった
皆、忙しそうで誰に声を掛けたらいいのか躊躇してしまいます。声を掛けるのが申し訳なく感じます。
入院して4年がすぎましたが、一度もいやな思いをしたことがありません。
職員の一人々が笑顔で挨拶をかわして下さるのでほっとな感じを受けますので好感を受けます。
備品など適切に扱われない、壊れる。
忙しい中でもイスをもって来てくださったり、質問等した時には、説明していただけるので安心します。
見舞にもゆかず、安心していられることに心から感謝させていただいています。

○「病室について」病室について、お気づきの点やご要望がありますか

清掃をお願いします
臭いが気になる時がある
シーツや寝具類が汚れている時がある
寒い。一日中声を出している人と同室にしないでほしい。静かな病室はないのですか?
病室が時々すみの方にゴミがたまっています。
床、カベ、ガラス窓(くもの巣)汚ない。
入院時、その他1~2度見舞ったのみですが、とても安心しました。ありがとうございます。

○「院内の設備備品について」院内の設備備品について、お気づきの点やご要望がありますか

差入れ等、許可されていますが、病棟のどこかに電子レンジが有ればと…助かるのですが…

売店で雑誌があると良い。休憩室が寒い(1F)
品数が少なく、残念です。
廊下は寒いです。病室も寒いです。夏は逆で暑いです。
売店の土曜日の営業時間が短い。長くできないのならとこやの代金も窓口で払えるようにしてほしい。
売店は物品が少ない。
院内の見取図が非常に解りにくい。図面が不解でなく構造が複雑すぎるのではと思います。今でも迷います。
以前も書きましたが、自販機の(冷)(温)、年中用意してほしい！
病院なのでトイレは洋式のウォシュレットにすべきである。
土曜日など少しおそくまで開いてほしい。
D棟へ行く途中(エレベーターまで)、遠いのでイス(ベンチ)などがあると良いと思います。

○「広報誌“せせらぎ”について」お気づきの点やご要望はございますか

広報誌を見る機会がないので、請求書と一緒に同封していただけたらと思います。どこに置いてあるのかもわからないので残念です。
入院してまもないのでわかりません。
有る事を知りませんでした。どこに置いてありますか？

○「当院ホームページについて」お気づきの点やご要望はございますか

家庭には、パソコン等はありません。
パソコンが出来ないので、今は見ません。

○不満や不安に感じたことがありましたらご記入下さい

全体的に職員の数がかなり少ない。患者数に対して看護師、介護師が少ないから患者にきちんと目が届いていない
交通指導の方がいるので、ほぼ安心してはいますが、病院へのアクセス道路が改善されるとうれしいです。
先生、スタッフの皆様いつもありがとうございます。とても感謝しています。
・部屋などが汚い、もう少し掃除をして欲しい。
面会に行く時、帰る時、狭い坂ですれちがうことができず、また見通しも悪い。工事の時に使っているような簡易型の信号でもよいから設置されると安心です。
洗濯代が高い。
心から安心し感謝しています。
病院の交通の便が不便に感じ、なかなか面会にも行く回数が少なくなってしまう残念に感じています。
家族が入院をしたばかりですが、特に不満はないです。
皆様にお世話になり、ありがたい思いです。感謝しております。
院内(病室)での、飲食許可。
紙パンツ、パッドが高すぎる。早く値下げして下さい。領収書に紙パンツ、パッドの単価が書いてない。
リハビリに力を入れていただき日々会う事に元気になっている様子を見てうれしく思っております。
本当にありがとうございます。
病院までの下り坂の幅は広くなりますか？
不満や不安一度なりとも感じた事はございません。皆様の対応に対していつも感謝の気持ちです。
病院へ通院する交通(自家用)道路もう少し道中が広いと安心して通院できます。特に病院へくる下り坂の所です。
家族ができない世話をいつもしていただいて感謝しています。スタッフの方々の疲れをお見うけすることがあり少し気になります。
主治医の対応(患者、家族に対する)及びリハビリの実施に満足しております。

多くの貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございました。 意見の多少を問わず、皆様から頂いた医健を真摯に受け止め、少しでも多くの項目が改善できるよう努めて参ります。 今後とも西仙台病院をよろしくお願い申し上げます。
--

医療法人財団明理会 西仙台病院
院長 鈴木 知信