

2014年度 第2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。
- ★ 2014年度2回目のアンケートを2015年2月～3月にかけて1ヶ月間実施し、**643名**の方から回答をいただきました。
- ★ 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、その平均点を出示しました。
- ★ 質問全体の平均点は**3.61点**でした。
(2014年2月3.59点、2014年8月3.57点)

質問の内容

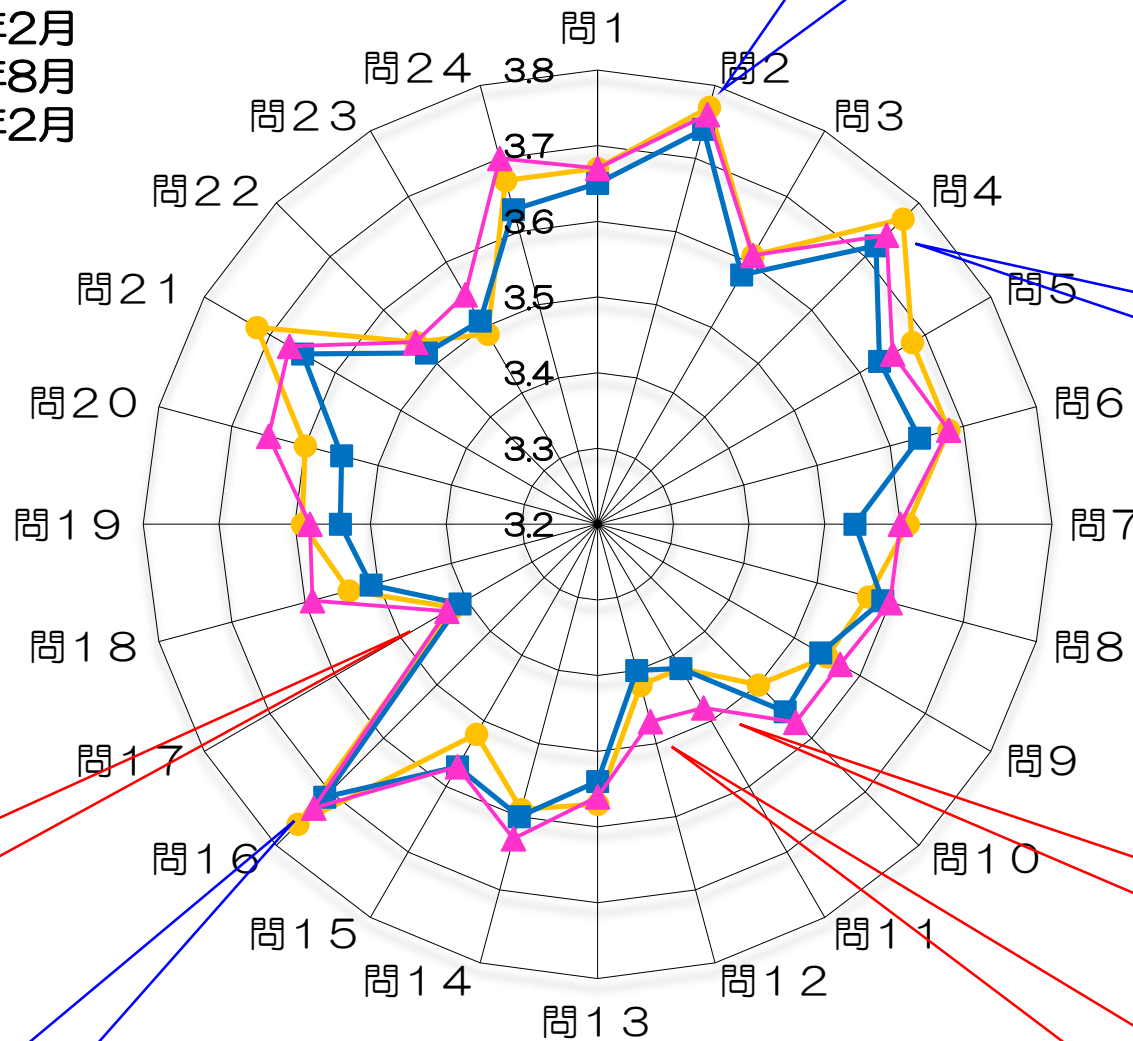
1. 医師は、検査や治療について分かりやすく説明してくれた。
2. 医師の行う治療は信頼できた。
3. 医師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
4. 安心して看護師の世話を受けることができた。
5. 何か苦痛があった時には、気兼ねなく看護師に言うことができた。
6. 看護師は、ナースコールを押したらすぐ対応してくれた。
7. 看護師の対応によって苦痛は軽減した。
8. 看護師は、検査や看護ケアについて分かりやすく説明してくれた。
9. 看護師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
10. 家族への看護師の対応に満足できた。
11. 何人もの看護師に同じ事を言わなくて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

医師の治療への信頼

平均点：3.61点
 青字：3.71点以上
 赤字：3.51点以下

- 2014年2月
- 2014年8月
- ▲ 2015年2月



看護師の
世話への
安心

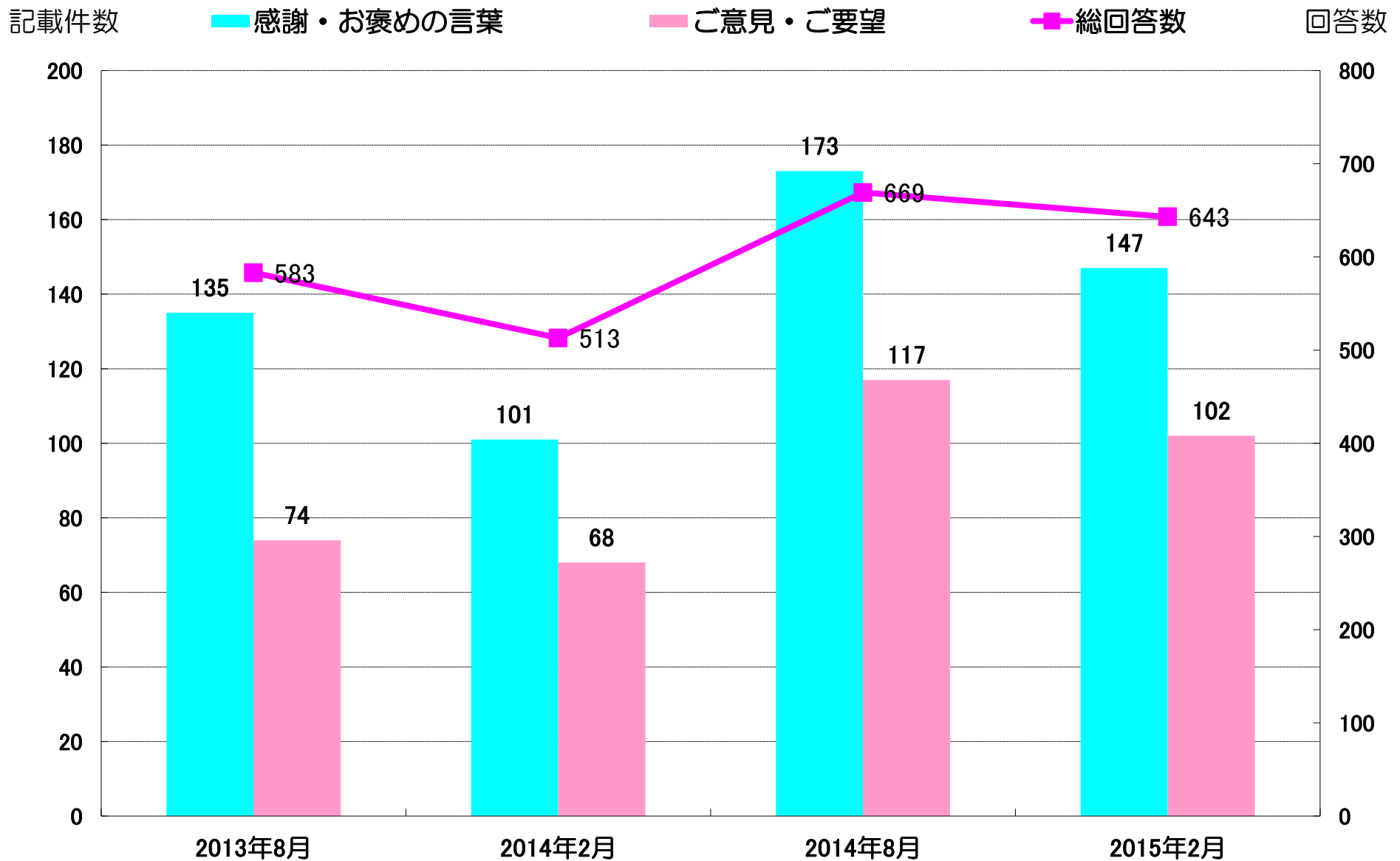
学生の
対応

看護師間の
情報共有

医師・看護師間
の情報共有

名前の確認

感謝・お褒めの言葉、ご意見・ご要望の記載件数と総回答数



いただいた「感謝・お褒めの言葉」や「ご意見・ご要望」から

- ★ 心配なことも丁寧に説明して下さい、先生・看護師さんには感謝の気持ちで一杯です。助手さんや掃除の方も笑顔できちんと対応して下さいました。病棟の事務の方も優しくかったです。さすが岡大だなと感心しました。
- ★ 不安でいっぱいの手術・入院でしたが、先生や看護師さんの細やかな気配りや温かい言葉に支えていただきました。
- ★ チーム医療の基本がよく実践されている。友人に勧められて貴院を選んだことを大変幸福に感じています。
- ★ 岡大病院は、高度医療だけでなく、患者に対しての接し方も高度なのだと感じました。
- ★ 薬剤師の方も色々相談に乗ってくれ安心感がありました。
- ★ 食事もよく考えられていて、味もうす味でおいしく食べられました。
- ★ 全体的に清潔感があり、安心して過ごせる病院であると思います。

★ 同室の方で、病室内で携帯を使って話をされる方がおられた。病室内ではご遠慮下さいと徹底されてはいますが、どうしてもマナー違反をされる方がいらっしゃいます。

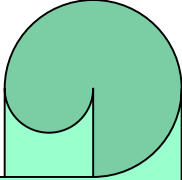
➡ 入院時の説明や、廊下のポスター等で携帯電話のマナーについてはお知らせしておりますが、マナー違反の方が見受けられます。お気づきの際には遠慮なく職員にお知らせ下さい。職員から注意いたします。

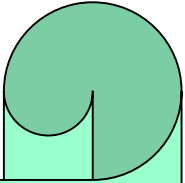
★ 勤務が終わった後の職員の方が、白衣を着たまま廊下を携帯電話を見ながら下を向き歩いて、目の前に来るまで気がつかれないことが2度3度ありました。

➡ この度は危険な体験をさせてしまい申し訳ありませんでした。歩きながらの携帯電話・スマートフォン使用は禁止しております。再度周知し、院内でも職員が率先して徹底できるよう努めて参ります。

★ 個室希望が増えている中、個室が少なすぎると思います。

➡ この度はご要望にお応えできずに申し訳ありませんでした。病状等も考慮してお部屋を決めております。ご理解・ご協力をお願いいたします。

- 
- ★ 今回のアンケートの平均点は3.61点で、2014年8月・2014年2月と比べ、やや上昇していました。
 - ★ 項目別では、医師・看護師間、看護師間での「情報共有」の平均点は低いものの、少しずつ改善してきています。引き続き改善に向けて取り組んで参ります。
 - ★ 「携帯電話等情報端末の使用について」のポスター効果もあり、「入院生活の規則は適切であった」の平均点が上昇してきています。しかしながら、ご意見にもありますように、マナー違反の職員・患者様・ご家族が見受けられます。引き続き、マナーの徹底をよろしくお願い致します。



★ 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。と同時に、多くの「ご意見・ご要望」をいただき、皆様の岡山大学病院への期待の大きさを感じ、責任の重さを痛感しております。

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2015年8月頃を予定しております。