

2015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。
- ★ 2015年度1回目のアンケートを2015年8月～9月にかけて1ヶ月間実施し、711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8月3.57点、2015年2月3.61点)

質問の内容

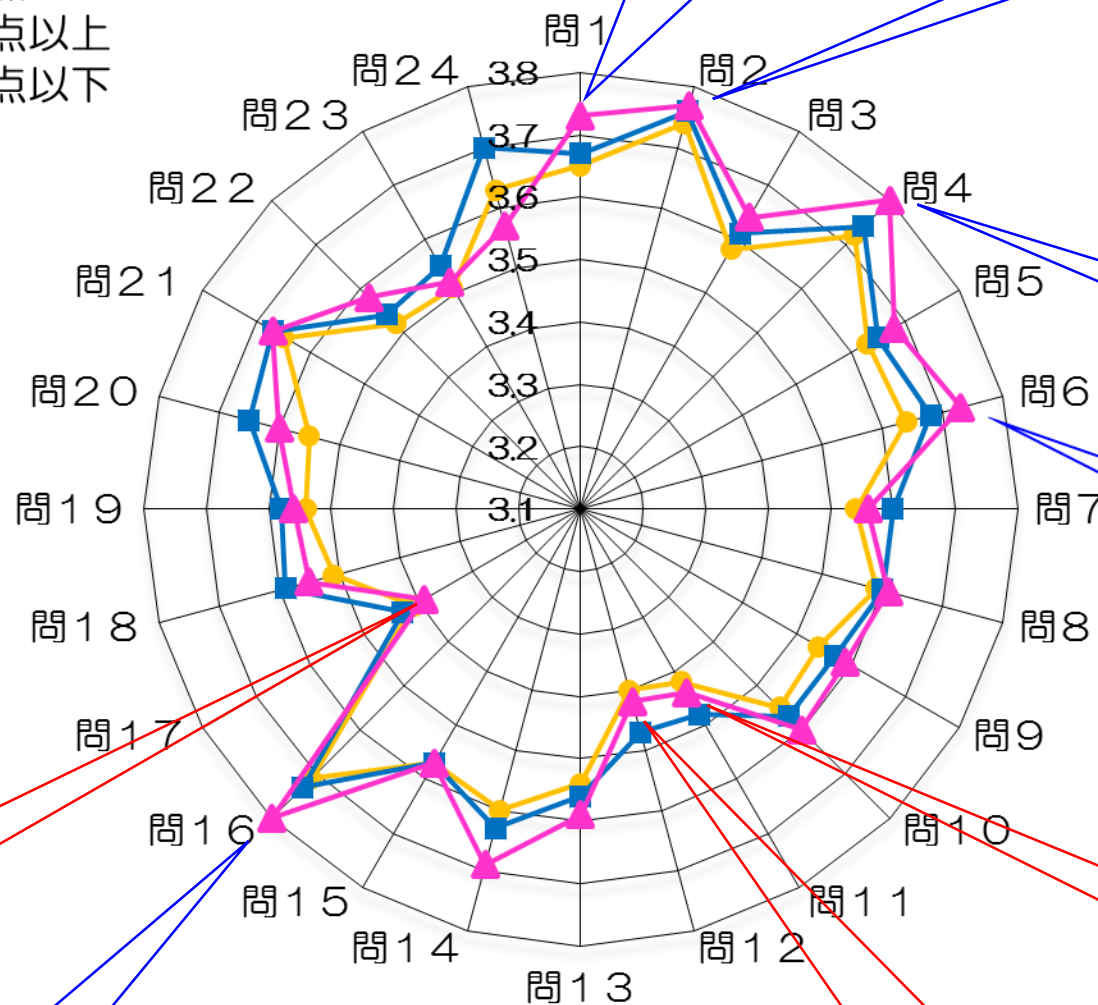
1. 医師は、検査や治療について分かりやすく説明してくれた。
2. 医師の行う治療は信頼できた。
3. 医師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
4. 安心して看護師の世話を受けることができた。
5. 何か苦痛があった時には、気兼ねなく看護師に言うことができた。
6. 看護師は、ナースコールを押したらすぐ対応してくれた。
7. 看護師の対応によって苦痛は軽減した。
8. 看護師は、検査や看護ケアについて分かりやすく説明してくれた。
9. 看護師は、私の身体の状態や気持ちをよく知ってくれていた。
10. 家族への看護師の対応に満足できた。
11. 何人もの看護師に同じ事を言わなくて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：3.61点

青 字：3.71点以上

赤 字：3.51点以下



医師の説明の
分かりやすさ

医師の治療への信頼

● 2014年8月
■ 2015年2月
▲ 2015年8月

看護師の
世話への
安心

看護師のナース
コールへの対応
の早さ

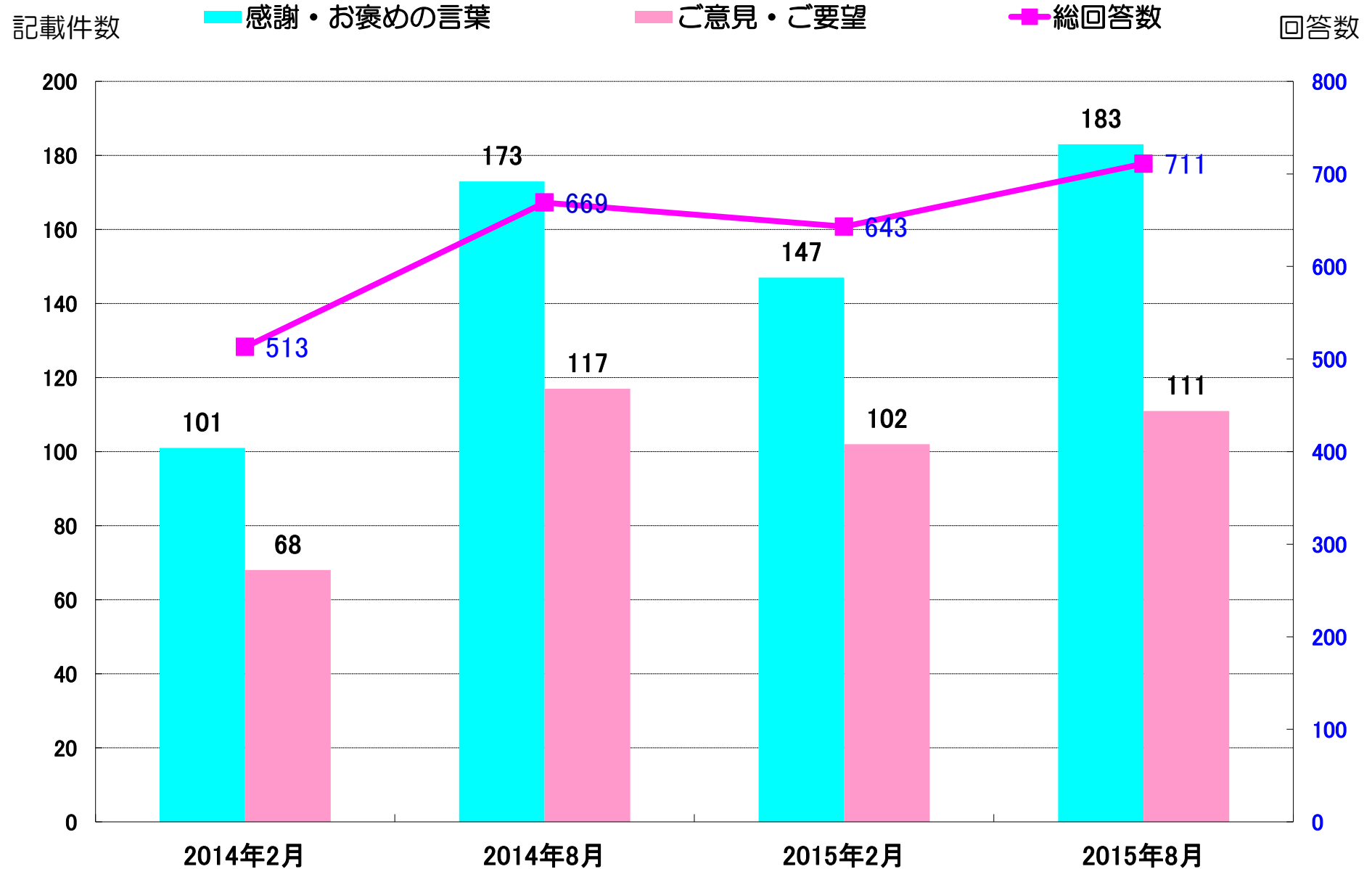
学生の
対応

名前の確認

医師・看護師間
の情報共有

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



いただいた「感謝・お褒めの言葉」や「ご意見・ご要望」から

- ★ 外科と内科と診て頂いていますが、何もかも連携がとれていて、スムーズに親切に診て頂き感謝しています。
- ★ 子供が少しでも何か出来る度に、先生も看護師の方もよくほめてくださり子供も治療に前向きになれました。
- ★ 先生をはじめ看護師さん職員の方々すべてにおいて、優しく丁寧で判りやすく説明いただきました。
- ★ 看護師の方々のチームワークも良くて、言葉遣いや態度も行き届いていて気持ち良かったです。
- ★ 薬剤師の方が部屋まで来て頂き、説明して頂いたのは良かった。
- ★ クリニカルパスの情報の共有化はチーム医療を推進していると思います。
- ★ 病気は辛いですが、私は岡大病院に縁があって幸せだなあと感謝しています。

★ 主治医以外にも若い医師が数名顔を出してくれていたが、どのような位置づけの人なのかよくわからなかった。初対面の時にでも「～を担当する」とか「～のサポートをする」と言ってもらえると、より安心できると思う。

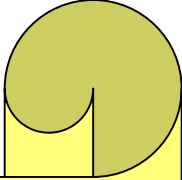
➡ ご意見ありがとうございます。お一人の患者様に多くの医師や医療従事者、学生等が関わらせていただいています。当たり前のことですが、まずは自己紹介や自分の立場をご説明するよう心がけて参ります。

★ 病室で長電話をする人がいてうるさかった。

➡ この度は不快な思いさせてしまい申し訳ありませんでした。当院では、多床室（2～4人室）での通話は禁止しております。病棟スタッフが気付いていない時にはお声かけいただければ、スタッフより注意をさせていただきます。

★ 病室に付いているテレビの両サイドが切れて全体の画面が見えない。

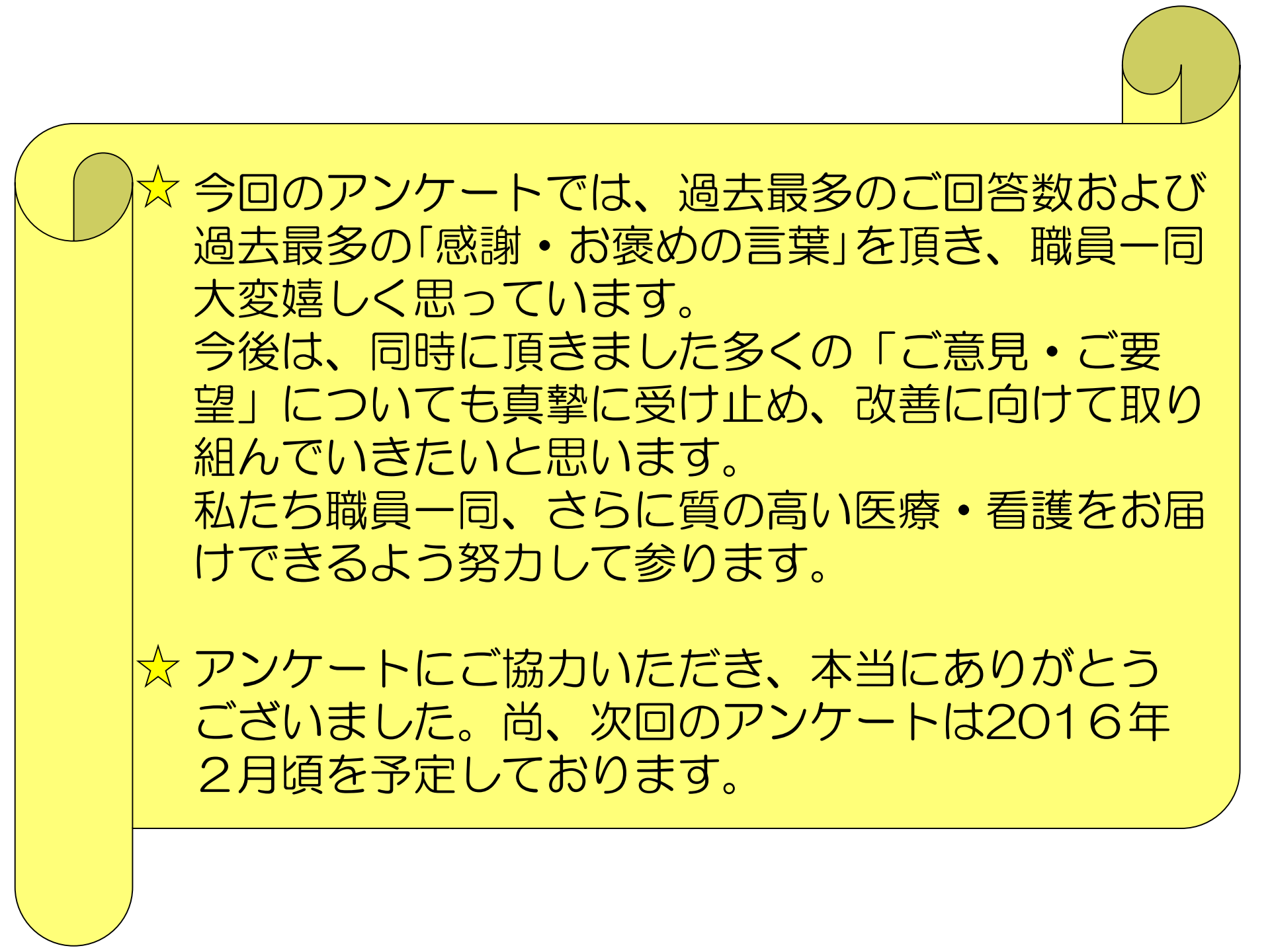
➡ この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。本年9月末に対象のテレビを全て更新いたしました。



★ 今回のアンケートの平均点は3.61点で、昨年同時期の平均点3.57点よりも上昇していました。

★ 項目別では、医師・看護師間、看護師間での「情報共有」に関する得点、および「学生の対応」に関する得点が継続して低いため、引き続き改善に向けて取り組んで参ります。

★ 一方「医師の説明の分かりやすさ」、「看護師の世話への安心」、「看護師のナースコールへの対応の早さ」、「名前の確認」は、前回の得点よりも各々0.05点以上高くなっていました。引き続き患者様に安心していただける対応を心がけていきたいと思えます。



★ 今回のアンケートでは、過去最多のご回答数および過去最多の「感謝・お褒めの言葉」を頂き、職員一同大変嬉しく思っています。

今後は、同時に頂きました多くの「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2016年2月頃を予定しております。