

2015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。
- ★ 2015年度2回目のアンケートを2016年2月～3月にかけて1ヶ月間実施し、**729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**3.58点**でした。
(2015年2月3.61点、2015年8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：3.58点
 青字：3.68点以上
 赤字：3.48点以下

医師の説明の
 分かりやすさ

医師の治療への信頼

● 2015年2月
 ■ 2015年8月
 ▲ 2016年2月

家族や友人
 に勧めたい

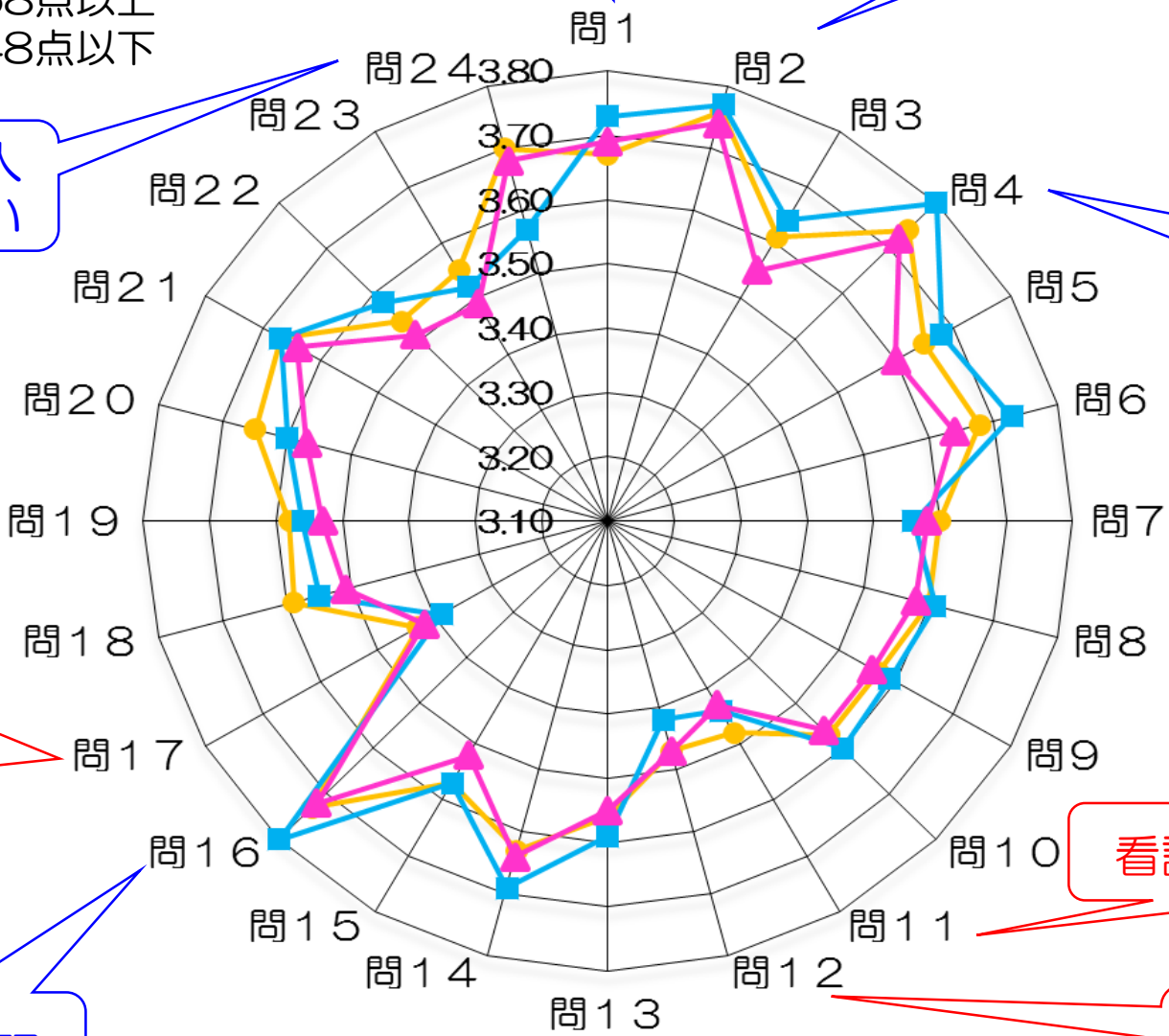
看護師の世
 話への安心

学生の
 対応

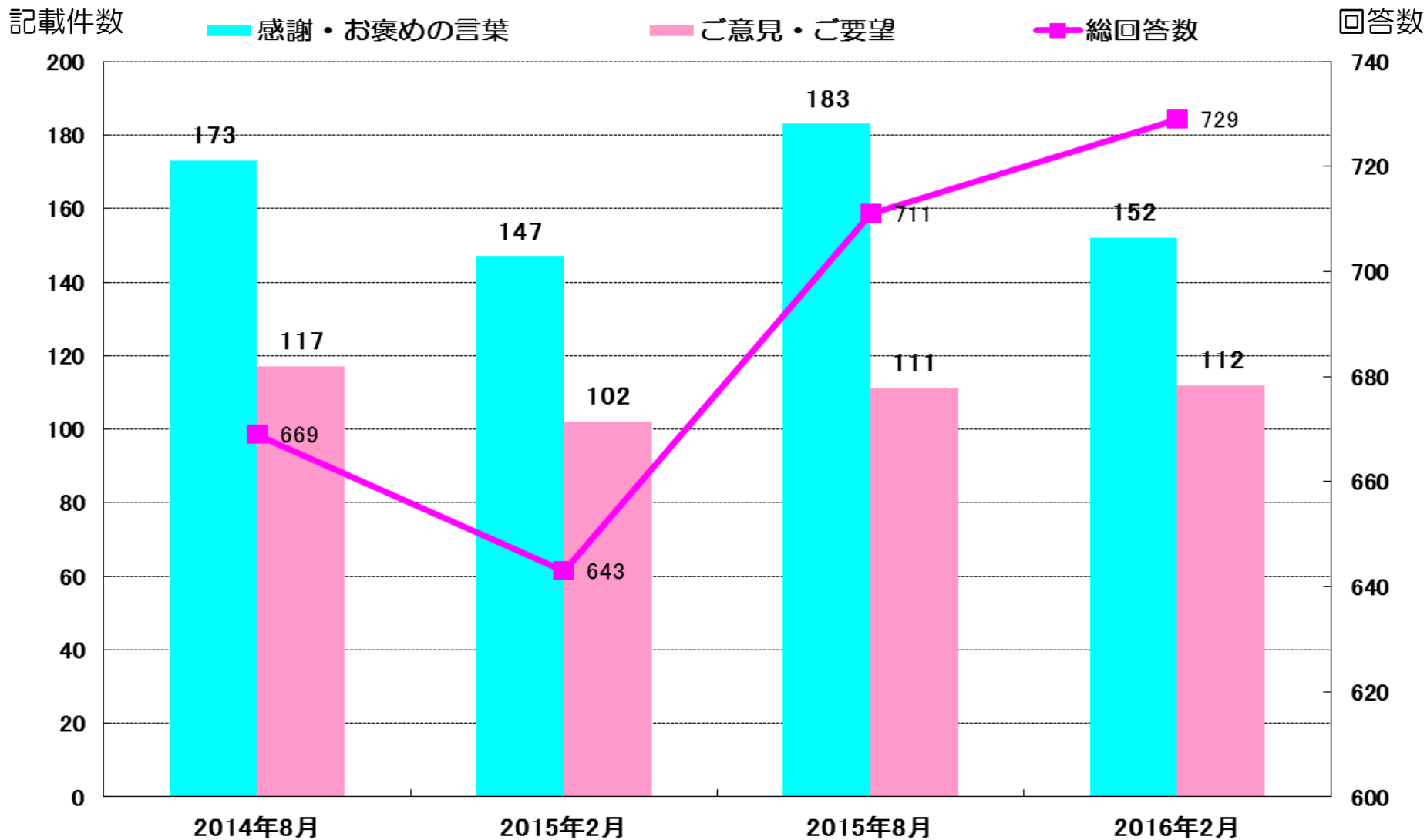
看護師間の情報共有

名前の確認

医師・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

- ★ 一番信頼できる病院だと思っている。アレルギーのある私でも全身麻酔の手術ができ、元気だったことでとても自信がもてた。
- ★ 地方の病院ではできない医療がここにはあり、ドクターをはじめいろいろな分野の人たちがそれぞれの立場でプロとして活躍されている。
- ★ 初めての入院・手術で大変不安でしたが、細やかな気遣いがとても嬉しかったです。先生も毎日様子を見に来てくれたのでとても心強かったです。
- ★ 看護師の皆さんも全員が優しく対応してくれました。本当にお世話になり無事に転院することができます。感謝以外の言葉はありません。
- ★ 看護師さんの教育が充実していて、親切に対応してくれた。
- ★ リハビリの先生、おしみない熱意に感謝でいっぱいです。
- ★ 看護助手さんの気配り・心配りには頭が下がり、感謝いっぱいです。
- ★ ごはんがおいしく、献立も良かった。

☆ 家族などのお見舞いの方が、風邪をひいているのに病室に入ってきて長く滞在するのは何とかしてほしい。

➡ この度は不快・不安な思いさせてしまい申し訳ありませんでした。当院では、面会は食堂・談話室でお願いしております。また風邪症状・下痢・嘔吐のある方の面会は禁止し、ポスターでも啓蒙しております。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させていただきます。

☆ 大部屋であるせいか病気の不安について先生、看護師さんたちに相談しづらいところがあった。

➡ 不安なお気持ちに気づけずに申し訳ありませんでした。多床室で話しづらい時には、お伝えいただければ別の個室でお話してできる準備があります。

☆ 学生の雑談や、笑い声が廊下に響き騒がしかった。

➡ 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。当院は教育機関であり、多くの学生が臨床実習で患者様にお世話になっております。学生におけるマナーの指導も徹底して参ります。

★ 今回のアンケートの平均点は3.58点で、昨年同時期の平均点3.61点よりもやや低い結果でした。

★ 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」、「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。「家族や友人に勧めたい」が高い結果となっております。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は、過去最多のご回答をいただき、職員一同大変嬉しく思っています。しかし残念なことに多くの項目において、前回よりも平均点は下がっていました。

今後は、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8月頃を予定しております。