

2016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。
- ★ 2016年度2回目のアンケートを2017年2月～3月にかけて1ヶ月間実施し、**740名**の方から回答をいただきました。回収率は80%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2月3.58点、2016年8月3.63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

職員間の
連絡

医師の説明

医師の治療への信頼

プライバシー

言葉使いや
身だしなみ

看護師の世話
への安心

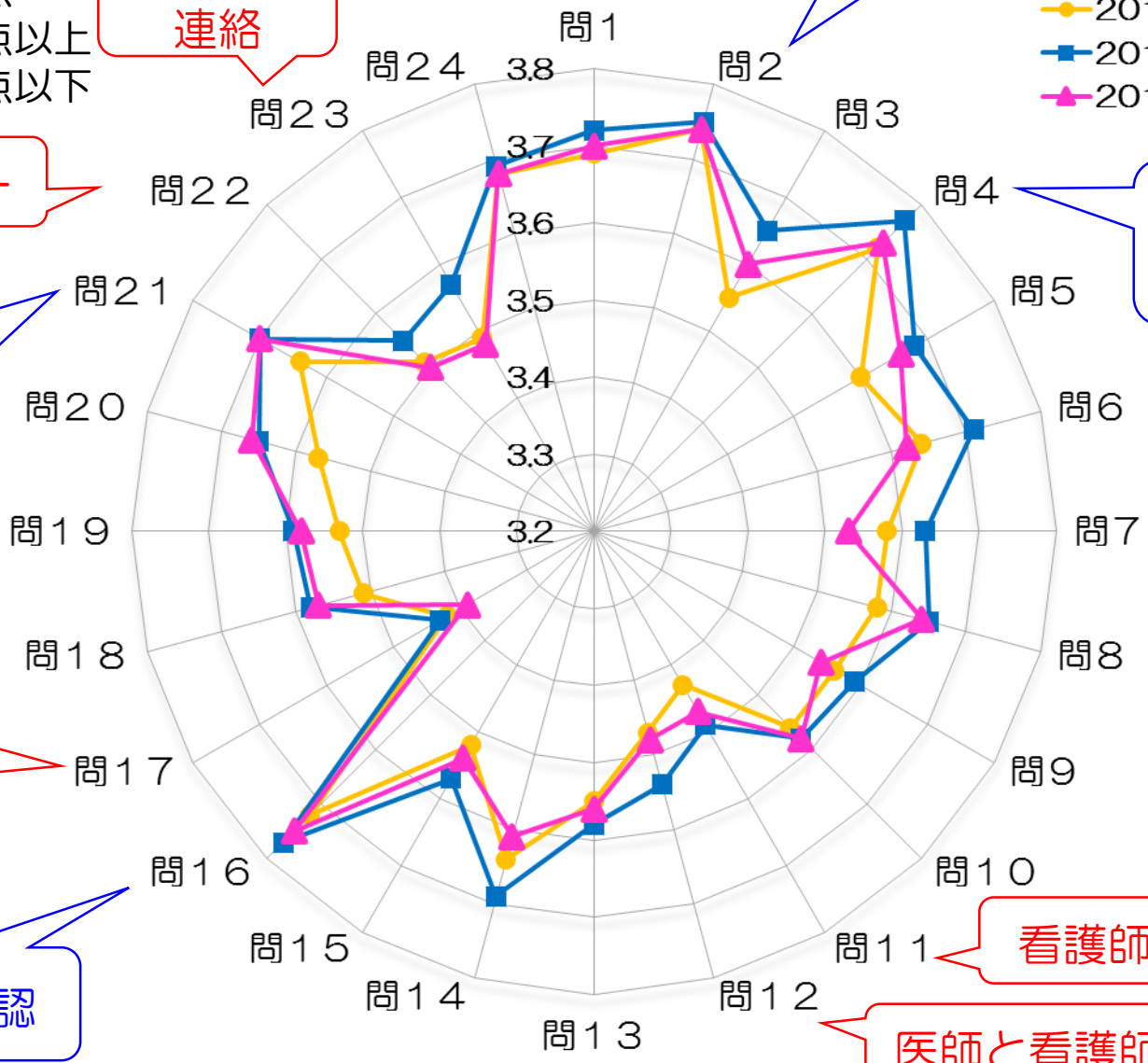
学生の
対応

名前の確認

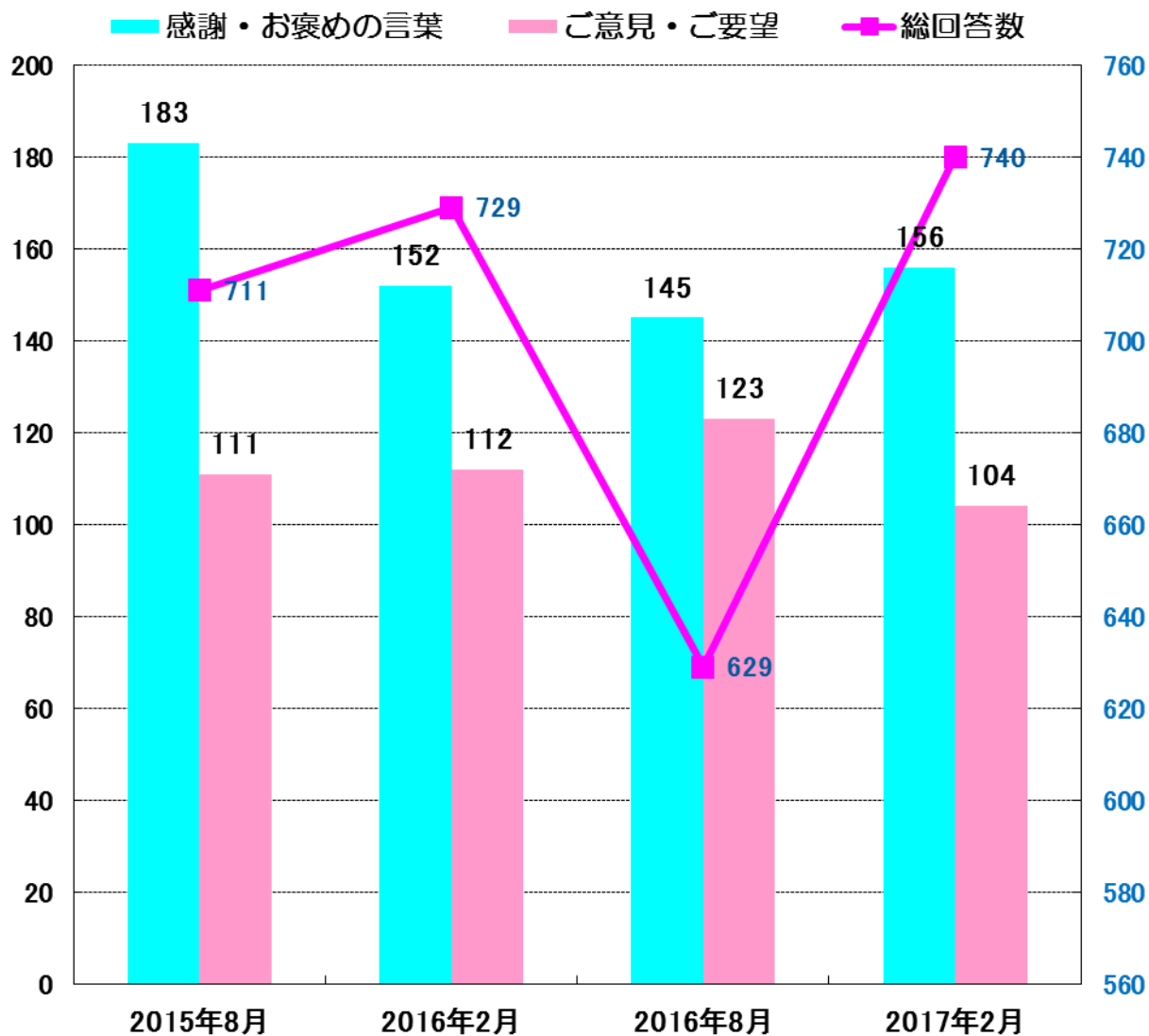
看護師間の情報共有

医師と看護師間の情報共有

● 2016年2月
 ■ 2016年8月
 ▲ 2017年2月



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 926枚
回答 740枚
回収率 80%

いただいた「感謝・お褒めの言葉」や「ご意見・ご要望」から

- ★ 岡大はチーム医療を実践されていて、とても安心して入院することができました。様々な職種の方が協力されている病院に来れたことを感謝いたします。
- ★ 医師が病状の説明をされるとき、リスクをはっきりと口にされることが 患者さんにとって今後の生活を考える上で大切だと実感しております。
- ★ 当日担当の看護師の方が、「〇〇です。」と行ってくださって名前と顔が覚えられてよかったです。
- ★ 補助職員さんの明るい声掛けときびきびした行動に、元気をいただきました。
- ★ 初めて図書館を訪れました。
眺めの良い場所で本も充実していて居心地が良い場所が病院内にあるのは、気分転換にぴったりだと思いました。

- ★ 患者に対しての情報が、医師と看護師間で共有化に乏しかった。したがって同じ事を何回も答えることになりました。
- ➡ 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。電子カルテへの速やかな記載や、医療者間でコミュニケーションをとることで情報を共有できるよう努力いたします。

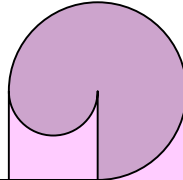
- ★ 4人部屋で電話をしている人がいました。マナーモードにしていません。
- ➡ この度は不快な思いさせてしまい申し訳ありませんでした。当院は多床室での通話は禁止しております。入院時共同生活をする上での規則やマナーを守るように説明し、注意喚起します。

- ★ 学生の方が隣の患者さんのところへ来て、話をするとき、大声で笑ったり、2～3時間会話をしていた。大迷惑でした。
- ➡ 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。当院は多くの患者様に協力を頂いて学生の教育をしております。ご迷惑をおかけするようなことがあれば、すぐにお知らせください。

★ 今回のアンケートの平均点は3.60点で、前回よりも低い得点になっていました。

★ 項目別では、「医師と看護師の情報共有」「看護師間の情報共有」「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2017年8月頃を予定しております。