

2017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。
- ★ 2017年度第2回目アンケートを2018年2月～3月に
かけて1ヶ月間実施し、**775名**の方から回答をいただき
ました。回収率は76%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。
(2017年2月3.60点、2017年8月3.60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

医師の治療への信頼

● 2017年2月
 ■ 2017年8月
 ▲ 2018年2月

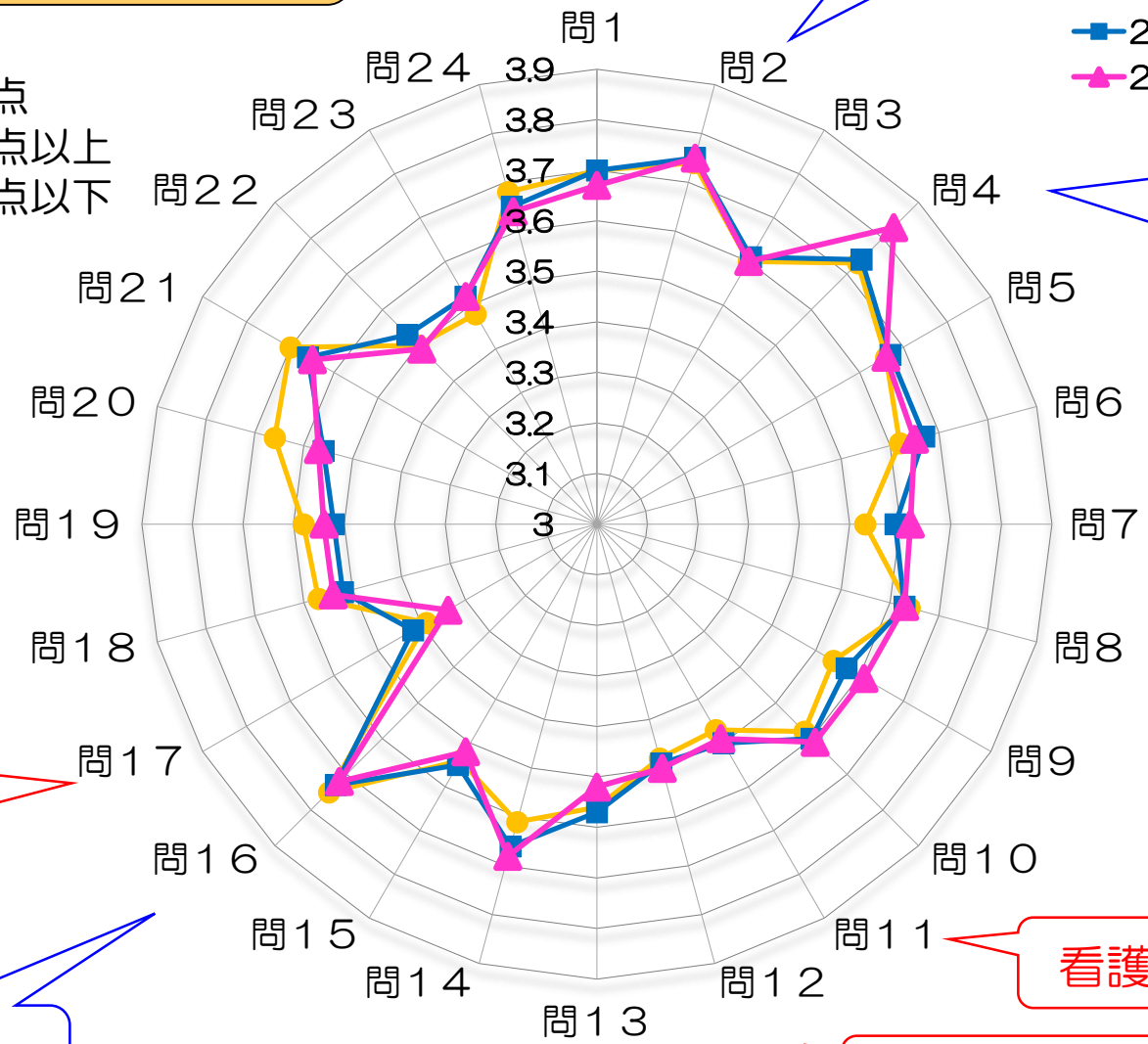
看護師の世話への安心

学生の対応

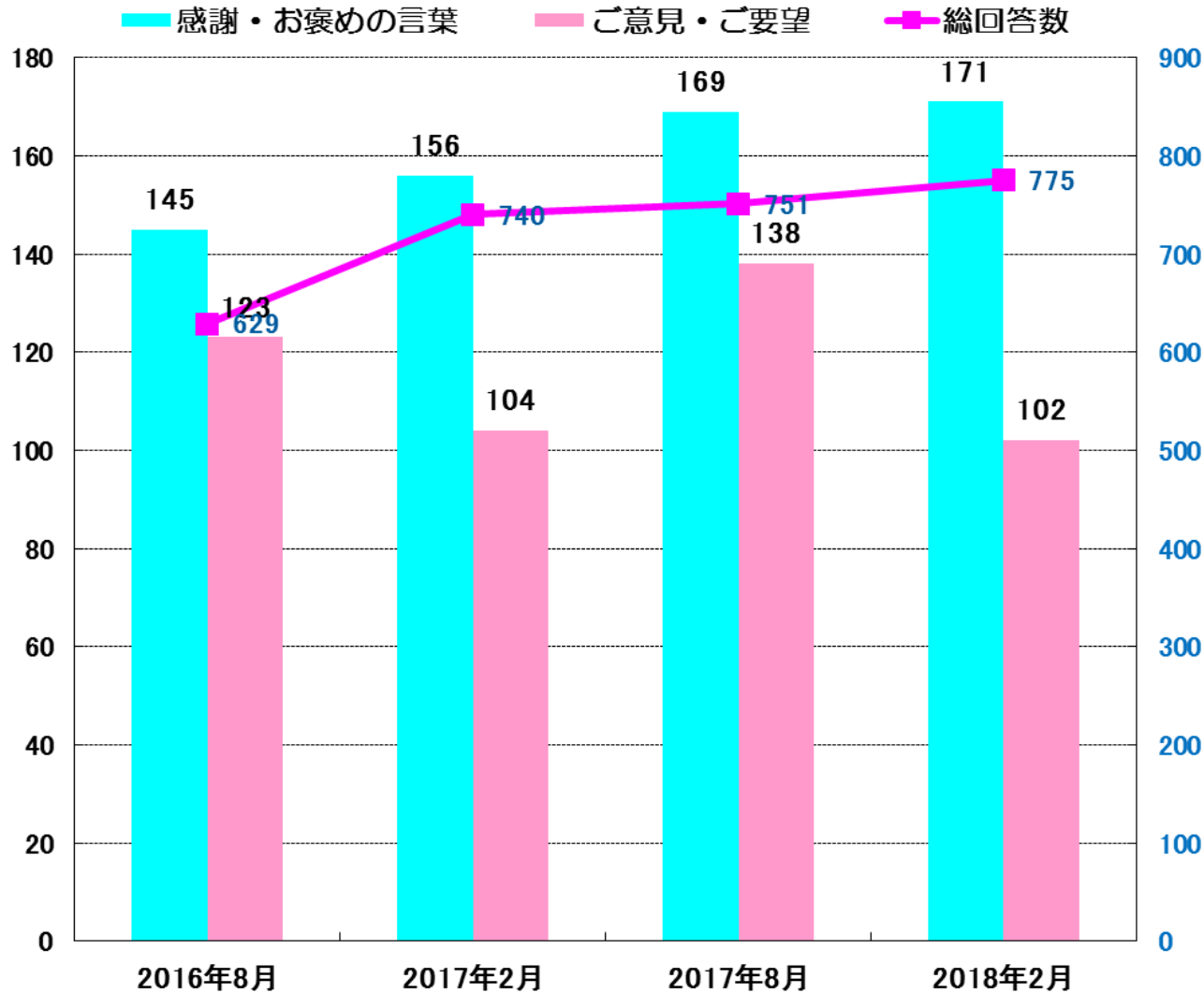
名前の確認

看護師間の情報共有

医師と看護師間の情報共有



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 999枚
回答 775枚
回収率 78%

いただいた「感謝・お褒めの言葉」や「ご意見・ご要望」から

- ★ 今回の入院で、チームプレイの充実した病院だと感じました。自分の命をスタッフ1人1人の方々が支えてくれていることを強く感じる事が出来、自分も頑張らなければという気持ちを強くいたしました。
- ★ 来院時、検査時、入院時において先生方がわかりやすく説明されよく理解できました。
- ★ 手術前の私の心は複雑な心境でしたが、看護師さんの言葉等で大変に強い気持ちになりました。
- ★ リハビリの先生が、細やかに身体の様子を見ながら指導してくださるので、私自身がまず自分の体を大切にしようという気持ちになりました。
- ★ 糖尿病教室ではたくさんの事を教えてもらいました。

- ★ 医療の安全性については、患者自らが名乗るという面では、外来や検査部門に比べて病棟は少し甘いかなと思えました。
- ➡ ご意見ありがとうございました。患者さん自らが名乗っていただくことは最も確実な確認方法です。安全のために遵守してまいります。

- ★ 車椅子で検査に行き、終了後の迎えが大変遅かった。
- ➡ この度は大変申し訳ありませんでした。患者さんの検査などの情報を共有し、今後このようなことのないようにいたします。

- ★ 外国人向けの食事があれば料金が高くても良いと思う。
- ➡ 当院は、外国人患者受け入れ医療機関認証制度の認定を受け、外国人患者さんにも質の高いサービスが提供できるように取り組んでいます。栄養士にご相談いただければ、可能な範囲で外国人向けのお食事を準備できます。今回入院時にご紹介できず申し訳ありませんでした。

- ★ 今回のアンケートの平均点は、前回と同じ3.60点でした。
- ★ 項目別では、「看護師間の情報共有」「医師と看護師の情報共有」「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」、「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2018年8月頃を予定しております。