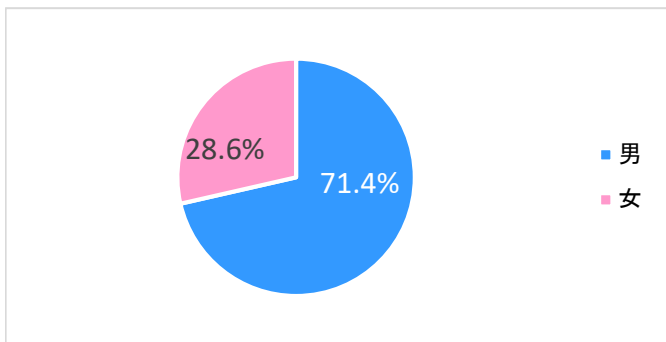
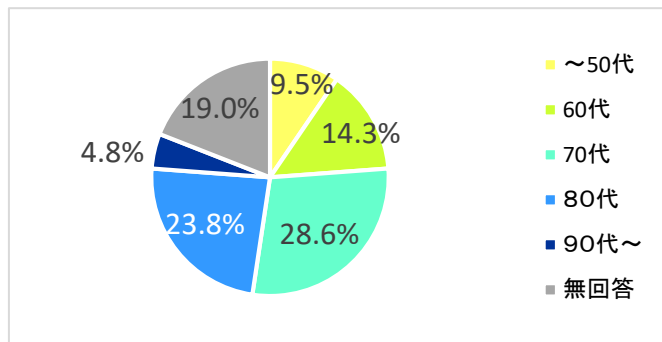


入院透析患者様満足度調査結果（2019.3）

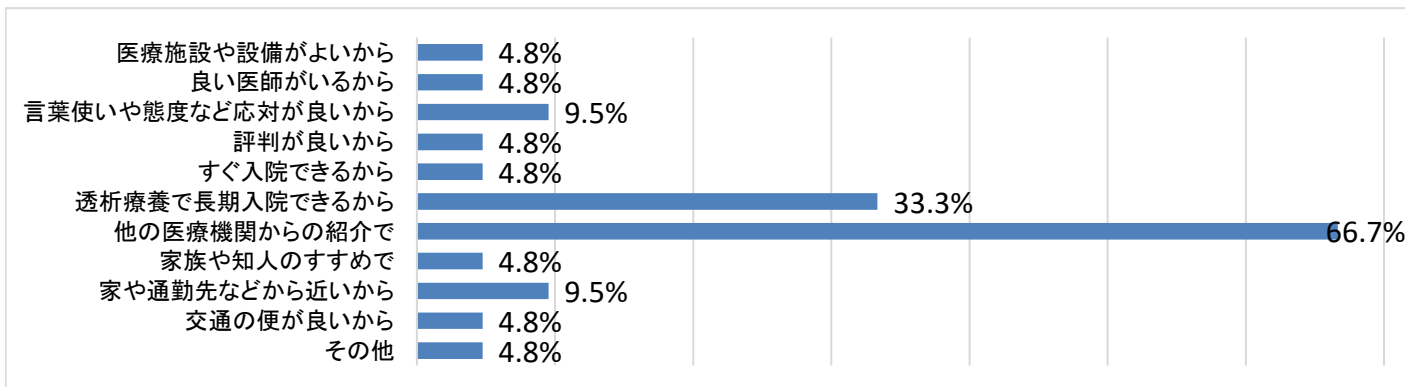
問1 患者様ご本人の性別は



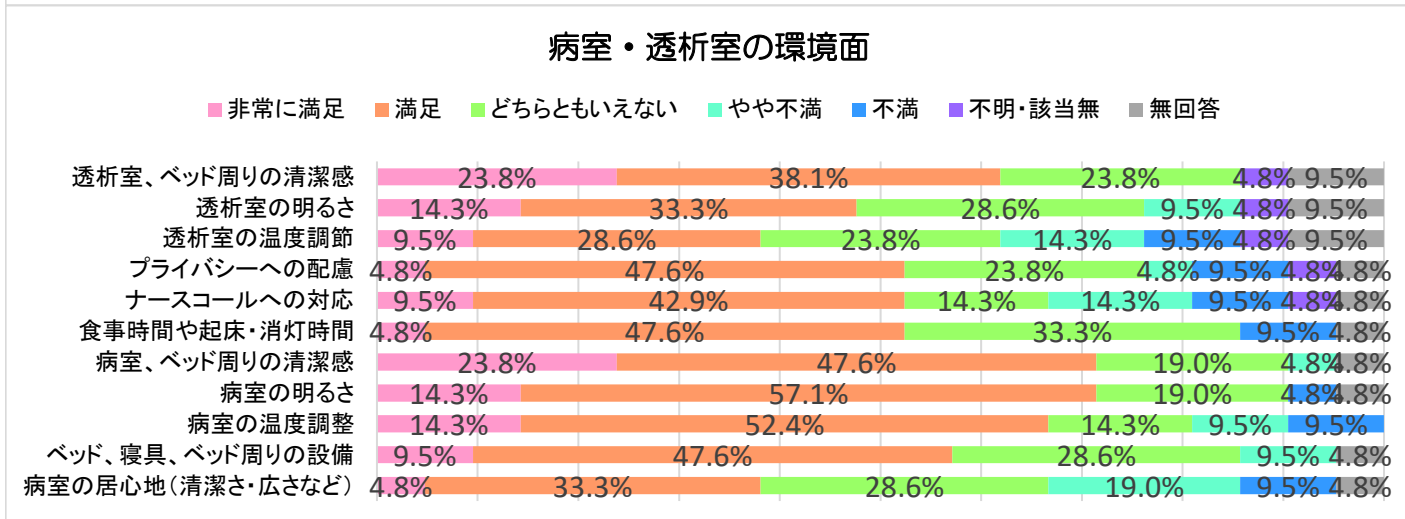
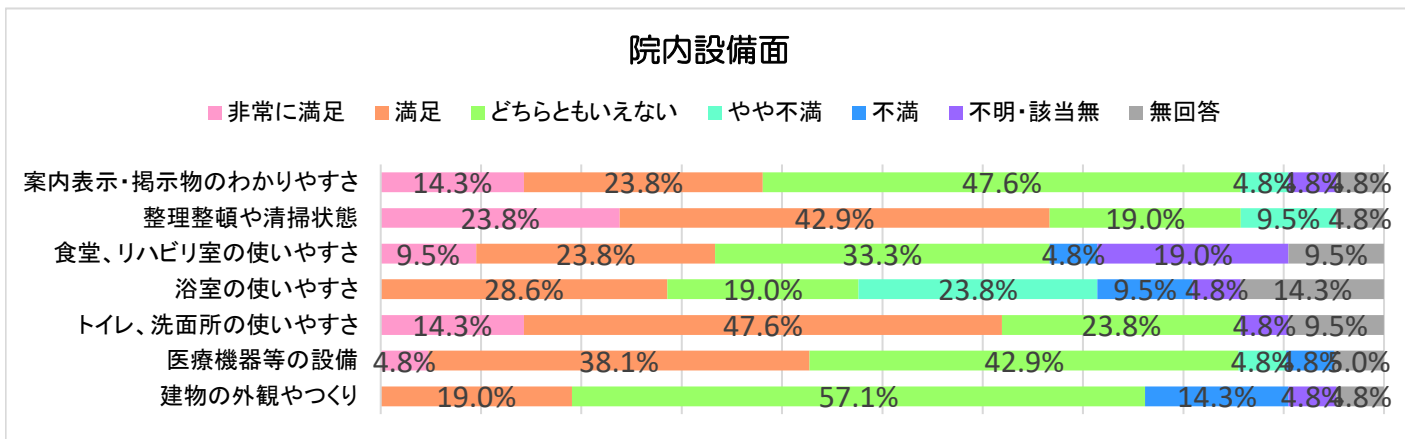
問2 患者様ご本人の年齢は



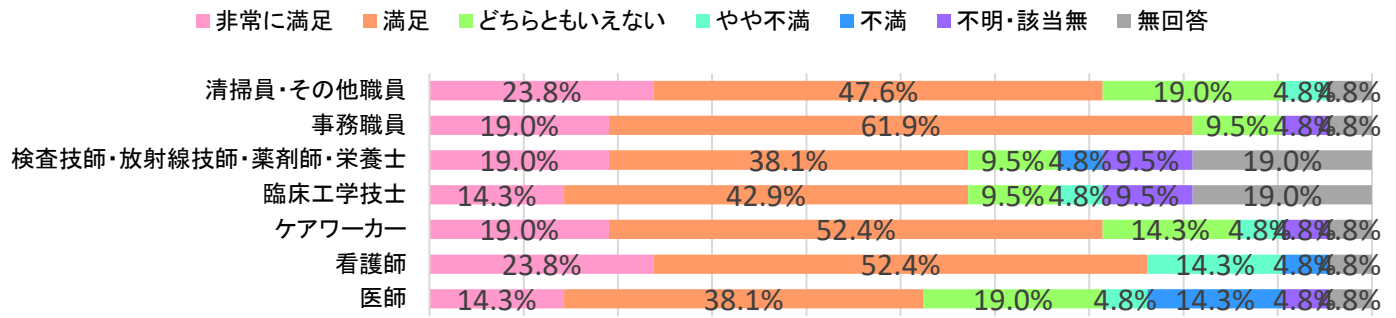
問3 当院の選択理由は（複数回答可）



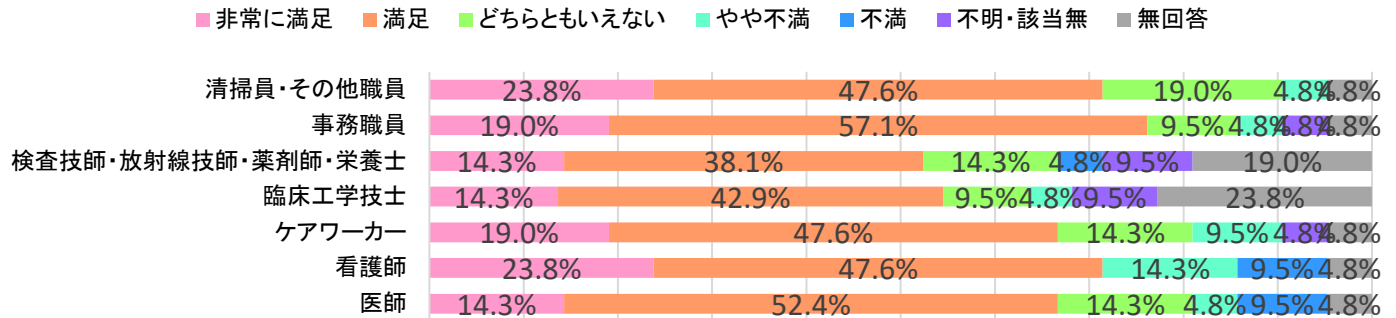
問4 当院の満足度を5段階評価でお答え下さい



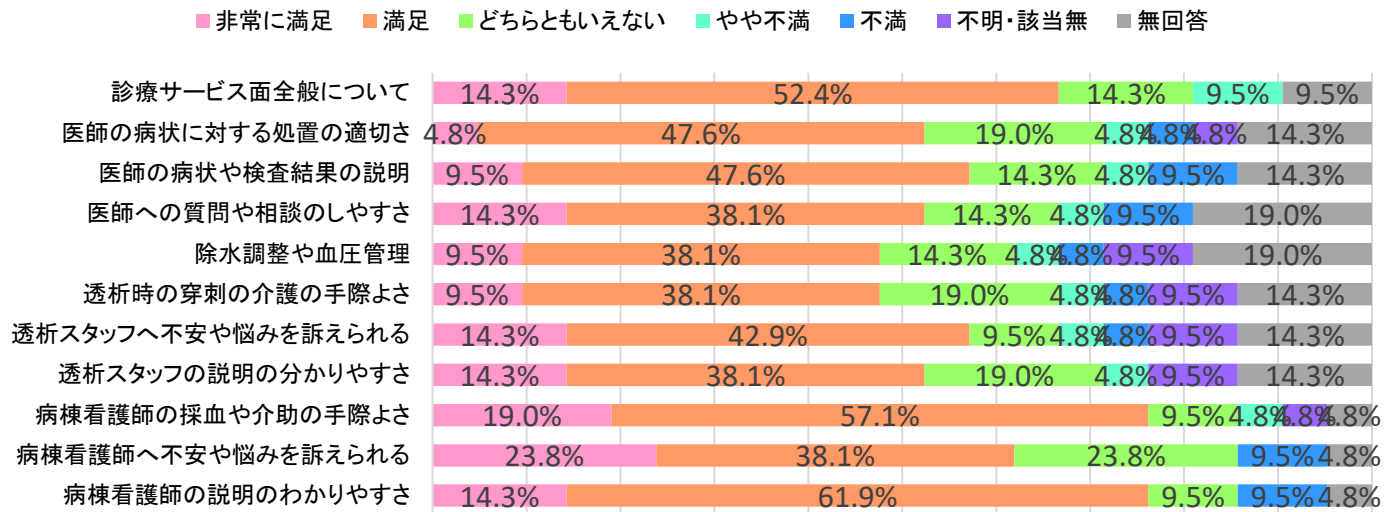
接遇面（あいさつ）



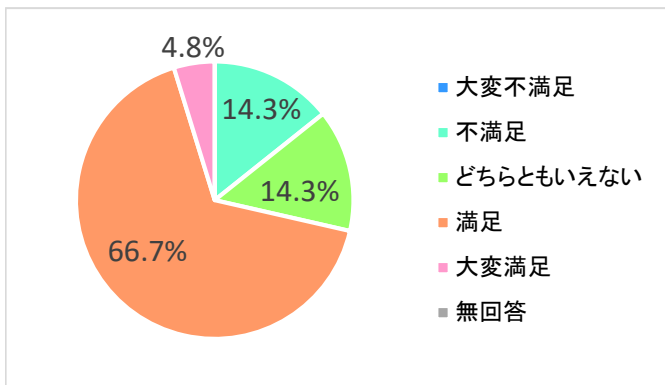
接遇面（言葉遣い・態度）



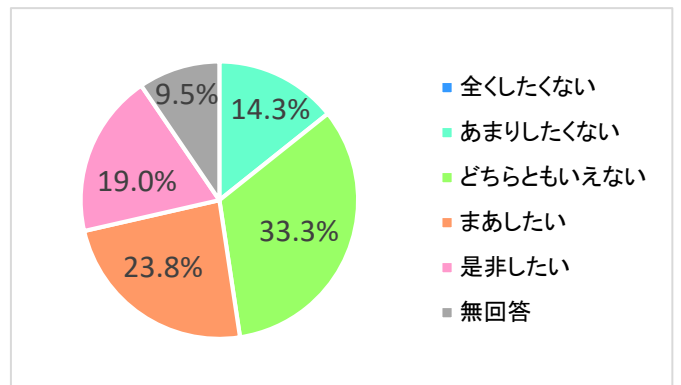
診療面



問5 全体として、当院にどの程度満足されていますか



問6 知人等に、当院を紹介や推薦したいと思えますか



問7 当院について不満に感じている点や改善を希望する点について具体的にその内容をご記入下さい。

【ご意見】

・ケアワーカーの方が、人により対応の差があります。ベット上での食事の方が手がつかないのか、車イスで食事できる者にはそのように対応して下さい。食事も手を抜かず食べさせる方向で介助してほしいです。きちんとやって下さる方とそうでない方の差があまりにもあるように思われます。家族が来ない時でもきちんと対応していただきたい。

【回答】

・患者さんへの対応はどのケアワーカーでも同じように対応できるように再度教育指導してまいります。食事介助は患者さんの状態や体調をみながら安全に配慮した姿勢で介助いたしております。ご家族が不在時でも同じように対応しておりますが、何かお気づきの点がございましたらご遠慮なくお申し出ください。

【ご意見】

・建設的な意見を進言しても取り上げてもらえない。

【回答】

・いつもご意見を頂きありがとうございます。都度、善処してまいる所存ではございますが、安全管理上でご要望に沿えない場合は説明させていただきますので、その際はご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。

【ご意見】

・人によって異なるが、看護師さんの態度が上から目線の方がいる。

【回答】

・大変お手数ですが、病棟責任者にお申し出いただくか、ご意見箱に実名やエピソードを具体的に投書していただけますと幸いです。事実確認がとれましたら責任を以て指導して参ります。
・接遇面に関しては、病院全体でホスピタリティ精神を以て取り組んでおりますが、まだまだ不十分なこともございます。貴重なご意見やご指摘に対しましては、病院全体で真摯に取り組んでまいります。

【ご意見】

・浴室に脱衣所がなくなったこと。
・中に売店やATMがほしい。
・外に出れるタイミングがないので、月に数回でいいので付きそいができるスタッフがほしい。

【回答】

・浴室改修工事の時にはご協力ありがとうございました。浴室のスペースにも限りがあり、安全な入浴作業を優先させたため脱衣所を設けることができずご不便をおかけいたします。入浴の際は掛物などでプライバシー厳守してまいります。
・ATMや売店設置につきましては、院内のスペースも限られておりますのでご要望にお応えできそうもありません。その代わりと言ってはなんですが、現在、送迎車による付き添い買い物サービスを開始しておりますので、何かご入用の際は申し出ください。

【ご意見】

・食事でめん類が好きなので、汁が少ないのが少し不満。

【回答】

・透析患者さんは水分制限がございます。ドライウエイトや体調管理のため適量を提供しております。ご理解いただきますようお願いいたします。

【ご意見】

・夜間、アルツハイマーの患者？がうるさくて眠れない。うるさくする人は遠い病室にしてほしい。

【回答】

・病気で夜間大きな声を出したりする患者さんもおりますが、病室については病棟で配慮いたしております。透析に特化した長期療養の機能を担う病院では、地域医療の一環として認知症の透析患者さんの受け入れも大事な役割の一つと考えております。何卒ご理解、ご協力をお願いいたします。

【ご意見】

- ・ここに入院して失敗したと思うことが多い。
- ・患者さんの言うこときいてくれない。
- ・（人見知りがあるのもあって話しにくい人がいる）
- ・年寄りが多くて、話し相手がいない
- ・友達になりたい人がいない

【回答】

- ・当院は療養型の透析病院ですので、病状によりいろんな制限もございます。個々にあった医療、介護、ケアを提供させていただいております。また高齢者の入院も多く、話し相手が欲しい等のご要望に関しましては、調整が可能な範囲で病室の移動等で対応させていただきます。また職員にもお気軽お声かけください。

【ご意見】

- ・浴室に手すりを増やしてほしい。

【回答】

- ・改修工事の際に手すりを設置いたしました。患者さんの体形、背丈など違いがありますので、介助者が危険がないようにサポートいたします。

【ご意見】

- ・仕方ないかもしれないけど、外科の先生がいないので、傷を見てもらっても何もできない。水曜にけがして日曜の外科の先生が来るまで見てもらえなかった。非常勤の先生が見てくれたけど、麻酔なしで処置されて、見ていたワーカーさんにも「あれは痛いよね」と言われた。

【回答】

- ・当院は内科・腎臓内科標榜の透析病院ですが、日中は曜日により異なりますが、腎臓、泌尿器、循環器の内科専門医の他に、救急、心臓血管外科と外科系の専門医も勤務しております。今後治療に関しましては、極力苦痛を軽減できるよう努めてまいります。

（院長より）対応へのご不満等は、注意いたします。申し訳ございません。

【ご意見】

- ・患者の希望を受け入れてほしい。

【回答】

- ・具体的なご希望の内容がわかりませんが、病院での取り決めやルール、病状によっては、ご希望に沿えないこともございますが、スタッフにご相談いただくかご意見箱に投函していただきますようお願いいたします。

【ご意見】

- ・家にも病人、老人がいて、あまり面会に行ってもあげられないので、皆様には大変お世話になり感謝しています。安心してお任せできます。ありがとうございます。
- ・透析関係はよくわかりませんので○をつけていません。

【回答】

- ・ご家族の家庭環境などで面会に来られない方も多くいらっしゃいますので、今後も職員一同ご家族に代わり良い看護・ケアを行っていただけるように努力いたします。

【総評】

アンケートにご協力ありがとうございました。

患者・ご家族様には設備の改修工事等でご不便をおかけし、ご理解ご協力をいただきありがとうございました。職員一同患者・ご家族様のご意向・ご要望に対応に努めてまいります。職員の接遇面に関しては、今後も指導・教育の強化を図り、質の高い医療・看護を提供できるよう努めてまいります。今後も貴重なご意見を頂きたく存じますので何卒よろしくお願い申し上げます。

慈秀病院 医療安全管理委員会