



あ お ば だ よ り



令和四年 入院患者満足度調査結果報告

当院では、下記の期間にてご入院中の患者さんやご家族を対象に「入院患者満足度調査」を実施しております。調査にご協力頂きました、患者さんやご家族に御礼申し上げます。ここに調査結果の内容を報告し、さらなる医療の質の向上に努めてまいります。

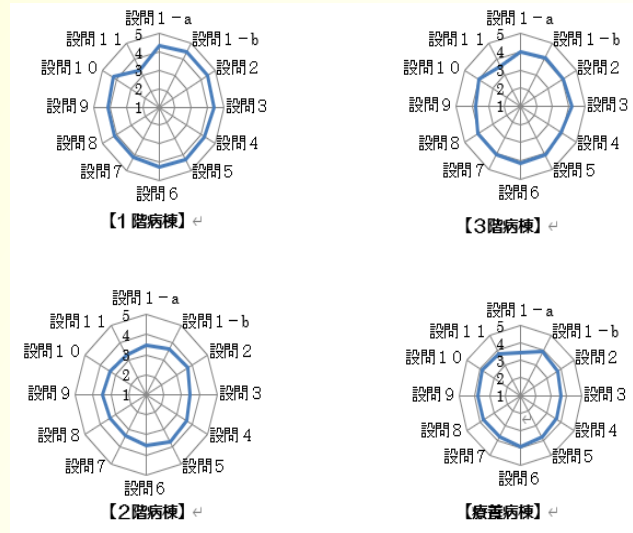
実施期間：令和4年9月1日～9月30日
あおば病院 接遇委員会

調査内容

対象者と回収率

病棟	対象者数	回収率
1階病棟	43人	46.6%
2階病棟	29人	89.6%
3階病棟	47人	85.1%
療養病棟	28人	78.5%
総数	147人	73.4%

各設問の評価の平均値



調査項目（各設問の内容）・・・各項目ごとに5段階評価を頂きました。

【5非常に満足（良い）、4やや満足（良い）、3普通、2やや不満（悪い）、1非常に不満（悪い）】

《設問番号》	《設問内容》	《総合評価平均値》
設問1-a	「治療内容の説明に満足していますか？（病状・治療法・入院期間など）」	(3.81)
設問1-b	「職員からの説明は分かりやすい言葉で説明できていますか？」	(4.02)
設問2	「職員の言葉遣い、対応、身だしなみはどうか？」	(4.01)
設問3	「職員間の連携（連絡など）や対応は統一ができていますか？」	(3.92)
設問4	「職員は、患者さんの悩みや気持ちを理解してくれようと思いましたか？」	(3.87)
設問5	「職員は、患者さんの希望を出来る限り取り入れようと思いましたか？」	(3.97)
設問6	「職員は、必要な知識や技術を身につけていると思いますか？」	(3.95)
設問7	「入院中のプライバシーは守られていると思いますか？」	(3.83)
設問8	「治療プログラムには満足していますか？（作業療法、病棟プログラムなど）」	(3.82)
設問9	「病院の環境はいかがですか？（病棟や病室、共有スペースなど）」	(3.79)
設問10	「安心、安全な医療サービスが行われていると思いましたか？」	(3.87)
設問11	「食事のメニューや味などはいかがですか？」	(3.46)

良い評価を頂いたご意見

※一部抜粋

- 分かりやすい説明で応えてくれる。
- 報、連、相ができています。
- みなさん頑張られていて、お時間のある時や要所では話を聞いてもらっている。
- その時々状況を嫌がることなく教えて頂いて、一喜一憂しますが嬉しい。
- 食事のメニューがおいしい。自分では作りきれない。
- コロナで大変なのに皆さん良く頑張っておられる事に感謝致している。
- 緑が多いので和みがある。

改善を必要とする評価を頂いたご意見

※一部抜粋

- うたれる。
- スタッフで言葉が柔らかく、聞く方では、とても厳しい。もう少し優しい言葉をかけて欲しい。
- 対話をもっとやりたい。病気の事や薬の事など。
- 私のことを知らないスタッフが、いろいろ意見を言わないでほしい。ストレスになる。
- 寝ていて身体がきつくて起きれない時、薬は後にしてもらいたい。
- プライバシーのため、22時以降のチェックはやめて頂きたい。
- 白ご飯の量が多い。いつも残しているので勿体ない。

調査後に病院内で話し合った内容

※一部抜粋

- 患者さんの症状や状態に応じて隔離室使用や身体拘束を行うことがあるが、患者さんにとっては危険や脅威に感じることがあると思う。治療上必要な行為かどうかを常に念頭に置き、患者さんの感じる不安や不快感を最小限にする努力をしていきたい。
- 「分かってくれない」「精神科のケア～ない人もいる」「対話をもっとやりたい」などの回答に対し、薬や身体管理だけでなく、精神科としての看護の在り方、専門性や患者のニーズを真摯に考える必要がある。
- 言葉が強い、あらい、言い方がきついと言う、ご意見がいくつかあり、毎回調査の度に上がっているように感じる。以前と比べると、名前の呼び方や言葉遣いは改善してきているように感じるが、まだまだ改善が必要。受け取り方で変わってくる場合もあるが、一概には言えない為、今一度、自分自身も含めて見直すことが必要。
- 22時以降のラウンドは基本時間毎に実施する。してもらいたくない場合は、主治医に相談してもらうようにする。

～ご意見箱・苦情相談窓口に関して～

今後も当院では、当院をご利用になられている方のご意見を真摯に受け止め、より利用しやすい病院づくりに励んでいきたいと考えております。お気づきになられた点に関しましては、ご意見箱または苦情相談の受付窓口もございますので、当院スタッフまでお申し出ください。

10年に一度程度の大寒波・・・

さる1月25日(水)10年に一度程度と言われる大寒波が県内を襲いました。県内すべての観測地点で氷点下を記録し、夜間に降った雪で一面真っ白！特に道路に至っては車が通る毎に積雪が踏み固められアイスバーン状態！至る所でスリップが原因と見られる事故が多発！同時に各所で通行止めが行われ、あっという間に病院前の県道も大渋滞となりました。雪の怖さを認識させられた忘れられない一日となりました。



翌日まで残った雪



病院の理念

「ひと」 その人らしさを大切に

「こころ」 こころのリハビリを通して

「和」 地域に和をひろげます

病院の基本方針

- 一、人権の尊厳 ころを病む方々の「ひと」としての尊厳を何よりも尊重し、患者さんやご家族に、やさしさと思いやりの心で接します
- 一、人間的成熟 医療にかかわるプロとしての自覚と誇りを忘れず人間的成熟を目指し、たゆまぬ努力を続けます
- 一、チーム医療 全ての職種の職員は、それぞれの専門性と役割を果たすと共に互いに連携し合い、より質の高い医療サービスを提供します
- 一、地域社会との連携 地域との情報交換を密にし、予防と安らぎの場を提供しながら、社会復帰を通じた生活活動支援に積極的に取り組みます

病院所在地 & アクセスMAP



医療法人社団 明心会

あおば病院

精神科・心療内科

〒869-0513

熊本県宇城市松橋町萩尾2037番地1

TEL : 0964-32-7772

FAX : 0964-32-7333

URL: <http://www.aoba-hospital.jp>