



あ お ば だ よ り



Vol. 58
情報管理広報委員会



令和5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様やご家族様を対象に「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、患者様やご家族様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。

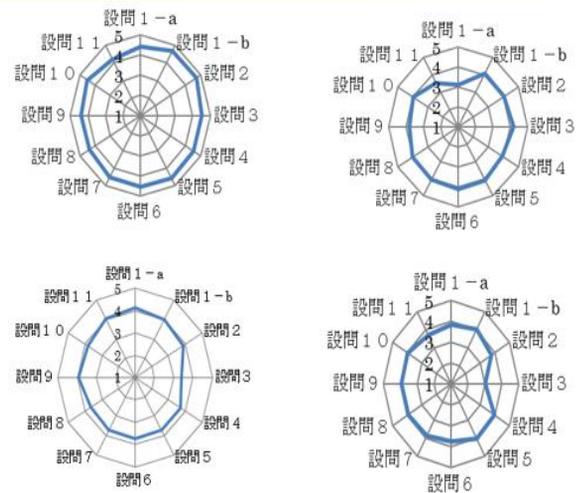
実施期間：令和5年7月1日～7月31日
あおば病院 接遇委員会

調査内容

対象者と回収率

病棟	対象者数	回収率
1階病棟	44人	48%
2階病棟	26人	100%
3階病棟	40人	100%
療養病棟	29人	86%
総数	139人	81%

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）」	(3.86)
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？」	(4.04)
設問2	「職員の言葉遣い、対応、身だしなみはhowですか？」	(4.03)
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？」	(3.85)
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？」	(3.88)
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？」	(3.90)
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？」	(3.93)
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）」	(3.85)
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）」	(3.93)
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？」	(3.91)
設問11	「食事のメニューや味などはいかがですか？」	(3.75)

良い評価を頂いたご意見

※一部抜粋

- ・家族の話にもしっかり耳を傾けて頂き安心しております。
- ・患者さんの希望を出来る限り取り入れてくれます。
- ・味もおいしいけど歯にやさしく食べやすいように小さく刻んである。
- ・認知症の方の介護で困っている人がいたり、在宅介護で悩んでいる人がいたらぜひ紹介したいと思います。職員さんに話を聞いてもらえるだけで、心が、気持ちが軽くなりました。
- ・入院費が高くなった際、お手紙が同封してあり、理由が記されていた為、こちら側も安心することができた。
- ・窓の外には緑がいっぱいで・・・それだけで充分です。

改善を必要とする評価を頂いたご意見

※一部抜粋

- ・スタッフの声掛けが少ない。言葉がきつい。
- ・OT土日もお願いしたいです。
- ・WiFiがあるといいな。
- ・共有のTVが小さい。
- ・食事を食べる時間がもう少しあるといいなと思いました。（食べるのが遅くて・・・）
- ・面会の予約を取らなくても、いつでも面会できるようになればいいなーと思います。
- ・土日面会をお願いしたいです。（仕事が土日しか休みがないので）
- ・うるさい人がいる。

調査後に病院内で話し合った内容

※一部抜粋

- ・言葉かけの配慮について再認識させられた。不安感を持ち相談される方が多いと思うので、話していただきやすい出来るだけ統制された感情と相手に伝わりやすい砕いた言葉を意識しなければと感じた。
- ・1階病棟はごかぞくが回答されているので、率直な意見が聞けて良かった。土日面会をお願いしたいです という意見があったので、仕事の都合上平日の面会ができないご家族には土日でもできるようになるといいのかなと思いました。
- ・スタッフの人員の都合上、土曜日にOT活動を実施することや各病棟の活動数を増やす事は今の所難しい状況です。今後も少しでも活動が実施できるよう工夫をしていきたいと思っております。
- ・1階は家族への対応ややりとりが良くできているのかもしれない。良い関係性を作っていくことが大事だと思う。家族へのケアもなされているのかもしれない。
- ・うるさい人がいるとの意見に対し、急性期病棟であり、ケアミックス病棟でもあるため、こういったご意見は常に現場で生じている。これらを完全になくすことは困難だが、環境に起因する無用なストレスに対しては無視できないと考える。真摯に受け止めるとともに、可能な対応を常に考えていく必要がある。（ハード面も込みで）

～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。

令和6年 能登半島地震 義援募金箱設置

2024年1月1日午後4時10分ごろ、石川県能登地方を震源とするマグニチュード7.6の地震が発生。石川県志賀町では震度7を記録し、気象庁は石川県能登に大津波警報を発表、新年早々、住宅倒壊や火災など深刻な被害が発生し、のちに激甚災害として指定されました。

思い起こせば、熊本地震から8年弱、東日本大震災から14年弱、また阪神淡路大震災から29年と、立て続けに日本を襲う巨大地震に、熊本地震を経験した病院としても他人ごとではありません！

そこで外来窓口並びに職員更衣室付近の2ヶ所に募金箱を設置、今後集まった募金は代理受付を行っている益城町へお渡しする予定です。微力ながら一日も早い復興を願うばかりです。



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>