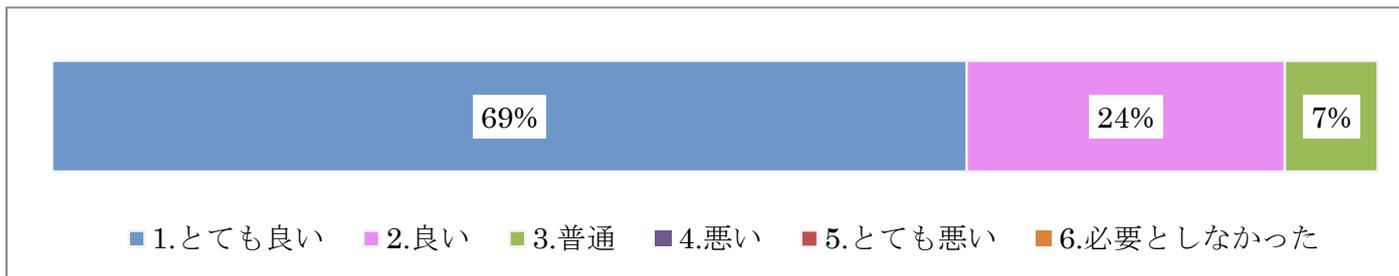


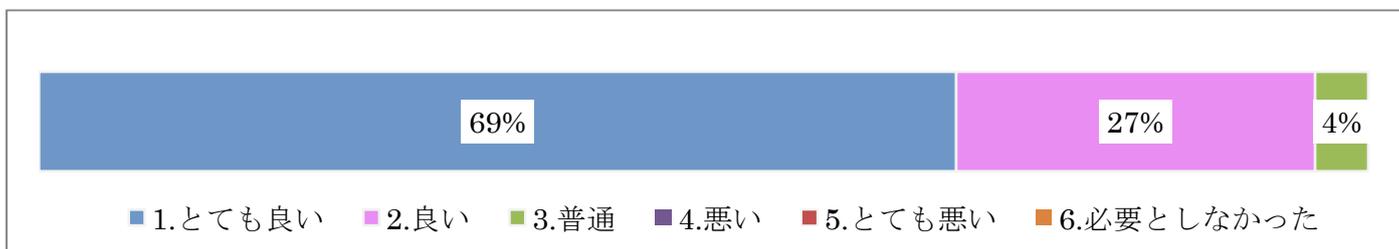
H26年度 緩和ケア病棟患者様満足度アンケート 集計結果

<医師の対応について>

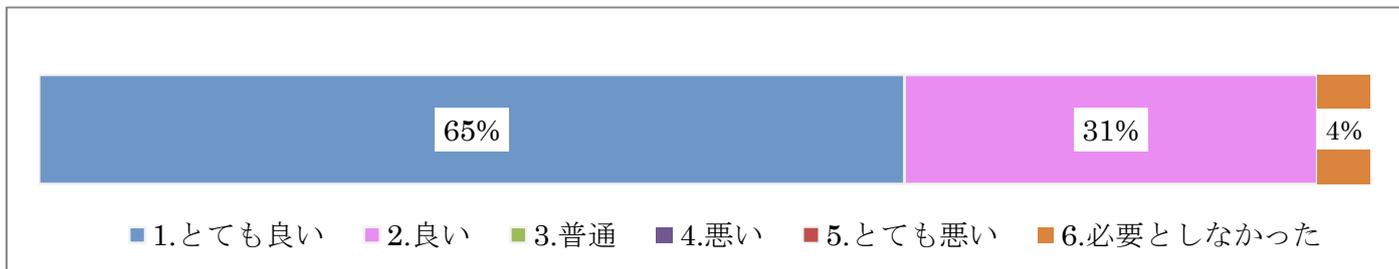
1) 医師は患者様のからだの苦痛をやわらげるように努めていた



2) 医師は患者さんのつらい症状にすみやかに対処していた

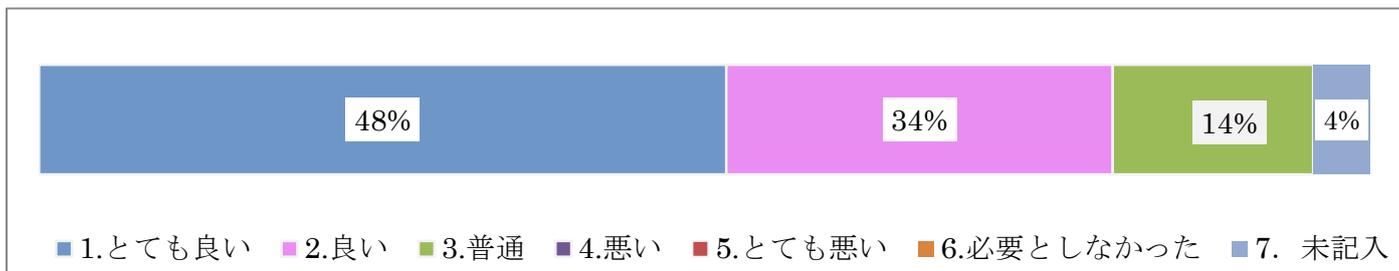


3) 医師は必要な知識や技術に熟練していた



<看護師の対応について>

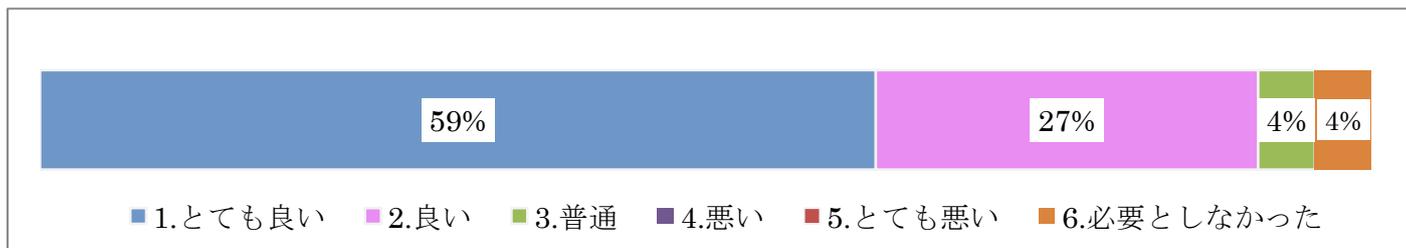
4) 看護師は、患者さん希望（ナースコール）にすみやかに対応した



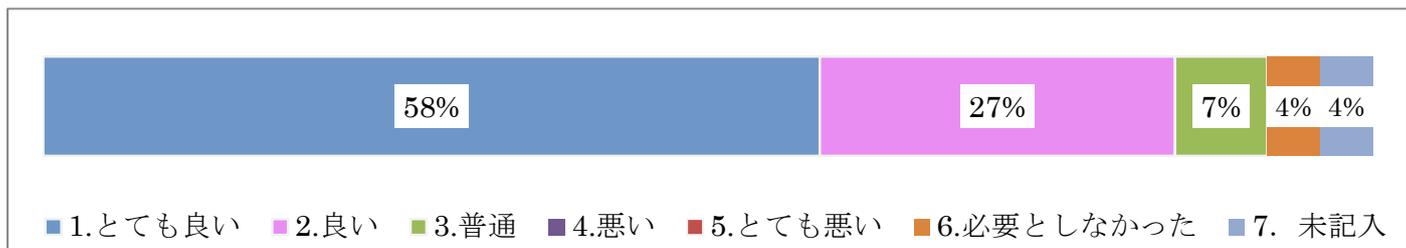
昨年は悪い・とても悪いという回答が23%あったが、今年は悪い・とても悪いという回答は0%であった。

→Ns と看護助手の連携と協力がスムーズに出来ていると思われる。

5) 看護師は、必要な知識や技術に熟練していた



6) 看護師は、患者様が毎日の生活がなるべく快適になるように努めていた（気晴らし・音楽・趣味など）

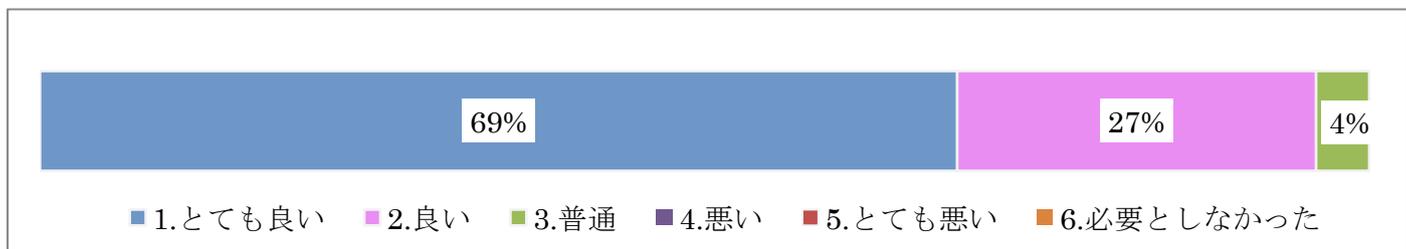


今年1名の方が必要としないとの回答があった。

→はっきりとした原因は不明である。患者は希望していないが、家族は望んでいた場合を考慮するとスタッフと患者・家族間での意思疎通のズレが生じた可能性がある。ケアに関しては患者・家族のニーズに沿ったケアと関わりを密に努めていく必要があると思われる。

<患者様への精神的な配慮について>

7) 患者様の不安や心配をやわらげるように、スタッフは努めていた



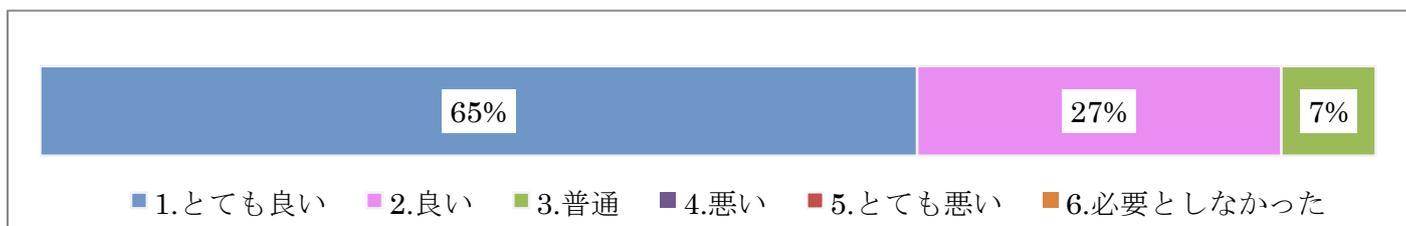
8) 患者様の気分が落ち込んだときに、スタッフは適切に対応していた



昨年は悪いとの回答がそれぞれ8%ずつあったが、今年0%であった。

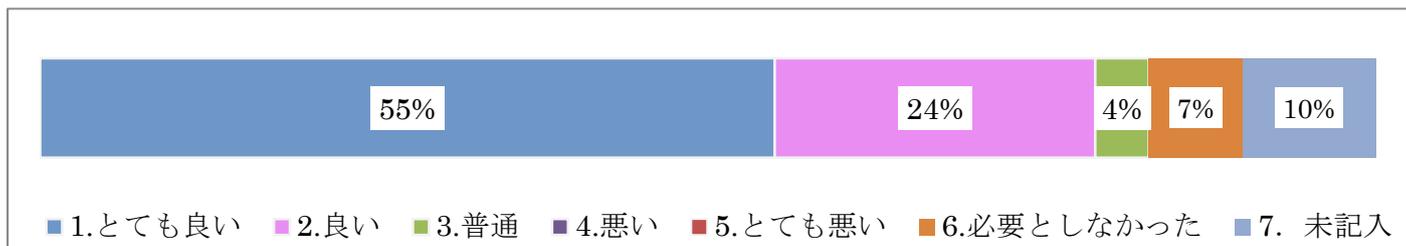
→患者に対する精神的な配慮に心がけ迅速な対応ができていたと思われる。

9) 患者様の希望がかなえられるようにスタッフは努力していた

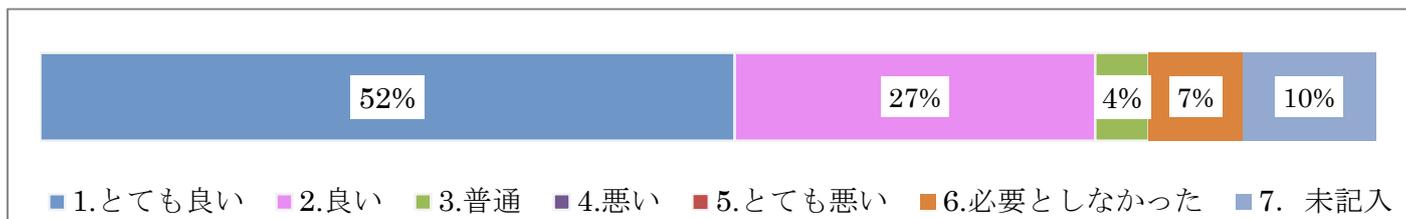


<医師から患者様への説明について>

10) 医師は、患者様に、現在の病状や治療内容について十分説明した



11) 医師は、患者様に、将来の見通しについて十分説明した

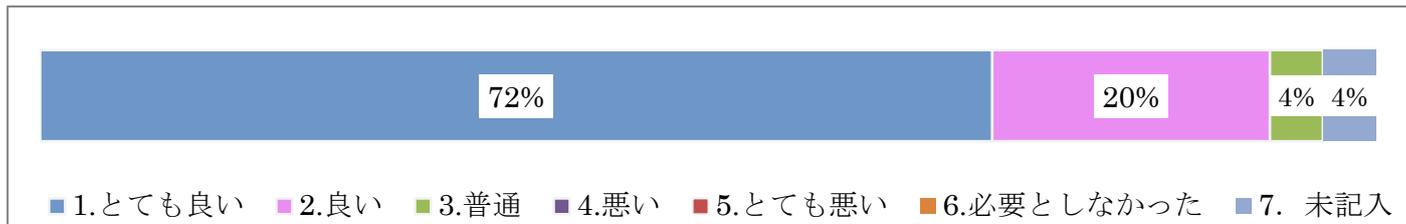


12) 治療の選択に患者様の希望が取り入れられるように配慮していた

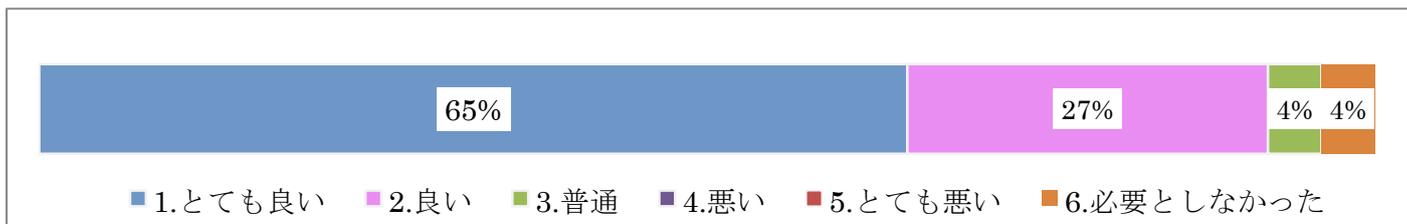


<医師から家族への説明について>

13) 医師は、ご家族に、現在の病状や治療内容について十分説明した



14) 医師は、ご家族に、将来の見通しについて十分説明した

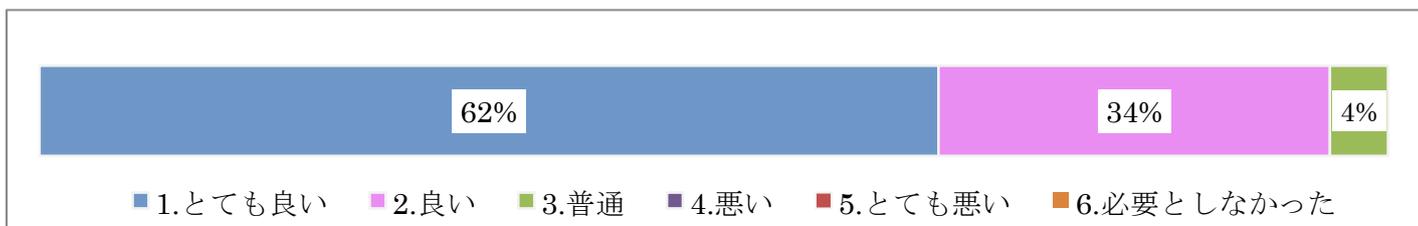


15) 治療の選択にご家族の希望が取り入れられるように配慮していた

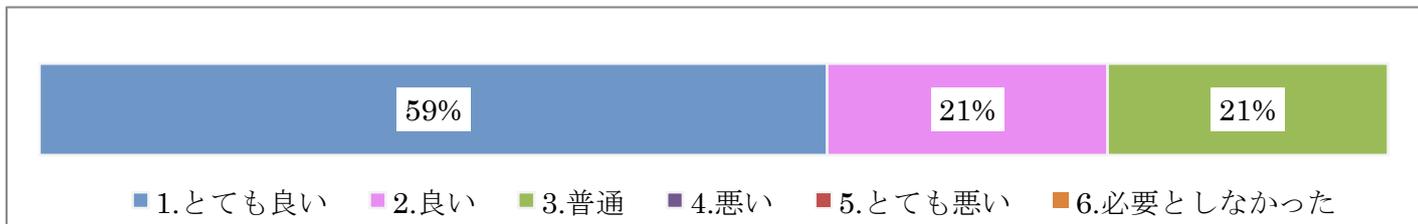


<設備について>

16) 病室は使い勝手がよく、快適だった



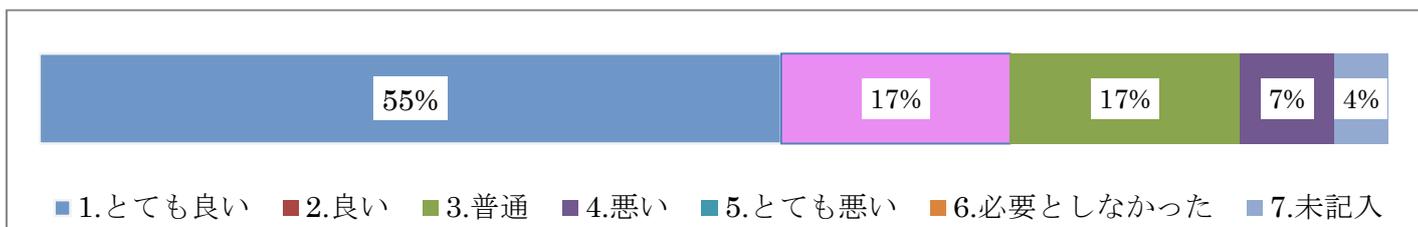
17) 防音が十分になされていた



昨年は 8%の悪いとの回答があったが、今年は 0%であった。

→騒音配慮ができていると思われる。

18) トイレや洗面台の設備が整っていた

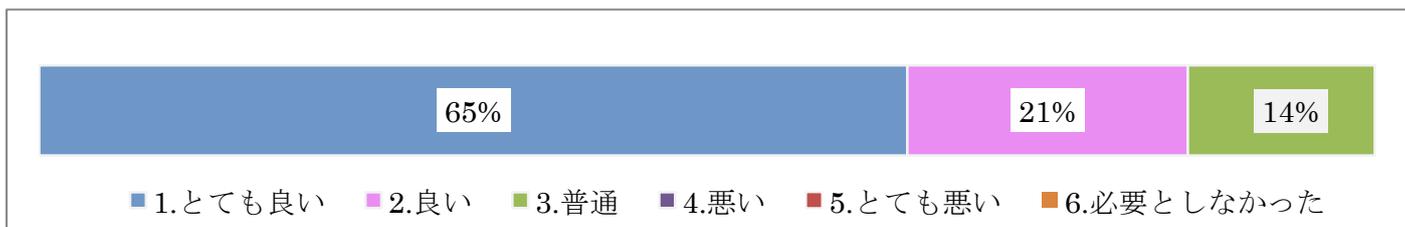


今年は 2名悪いとの回答があった。

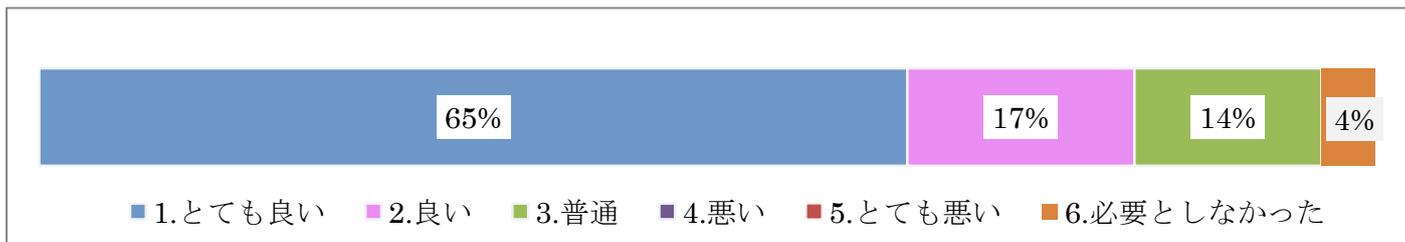
→これはインフルエンザ対策による家族が使用できるトイレ設備が制限されていたことによる回答ではないかと推測する。

<ご家族への配慮について>

19) ご家族が健康を維持できるような配慮があった



20) ご家族が自分の時間をもったり、仕事を続けられるような配慮があった

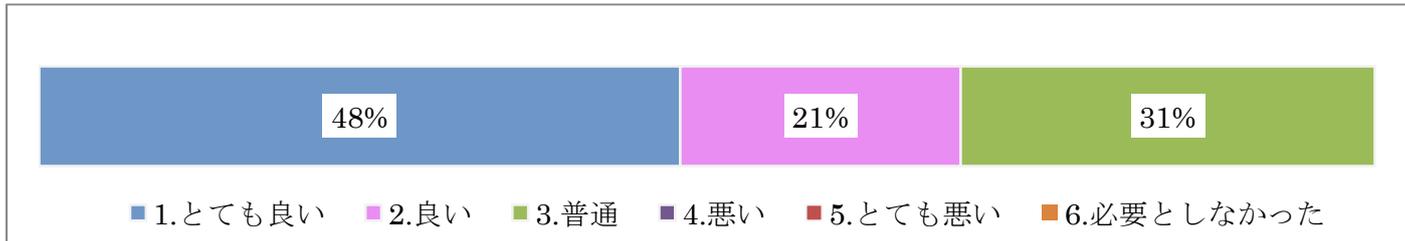


昨年はとても悪いとの回答がそれぞれ 8%ずつあったが、今年は 0%であった。

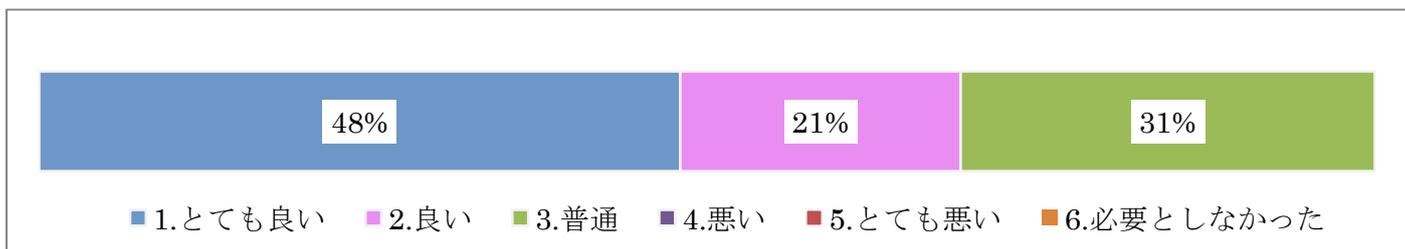
→この結果から家族配慮にも努めて貢献できたと思われる。

<費用について>

21) 費用の請求内容はわかりやすかった

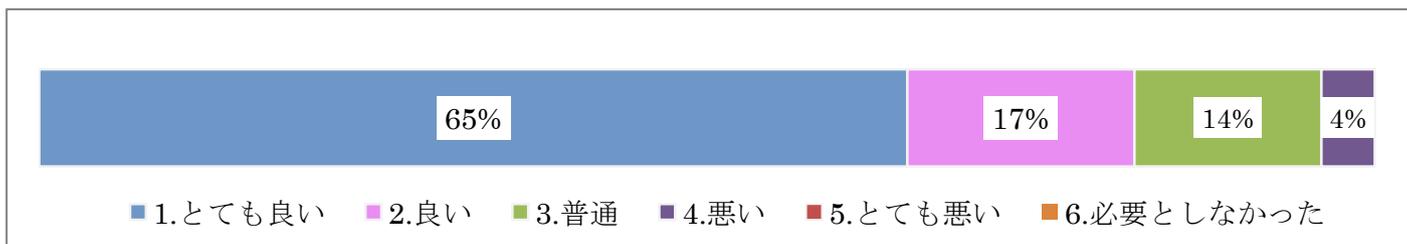


22) 支払った費用は妥当だった



<入院（利用）について>

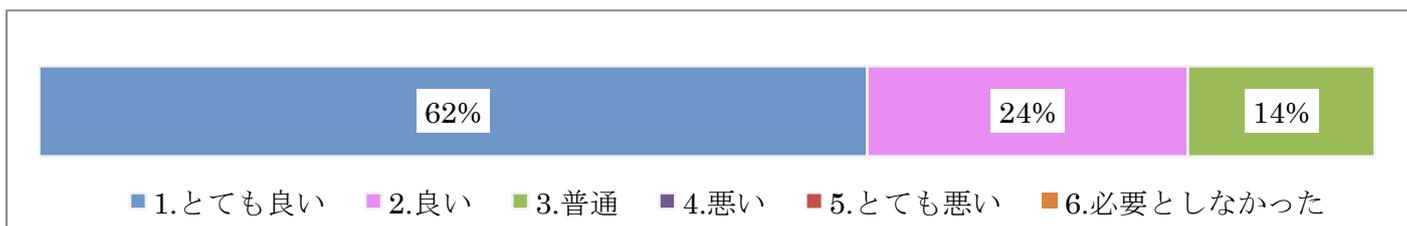
23) 必要な時に待たずに入院（利用）できた



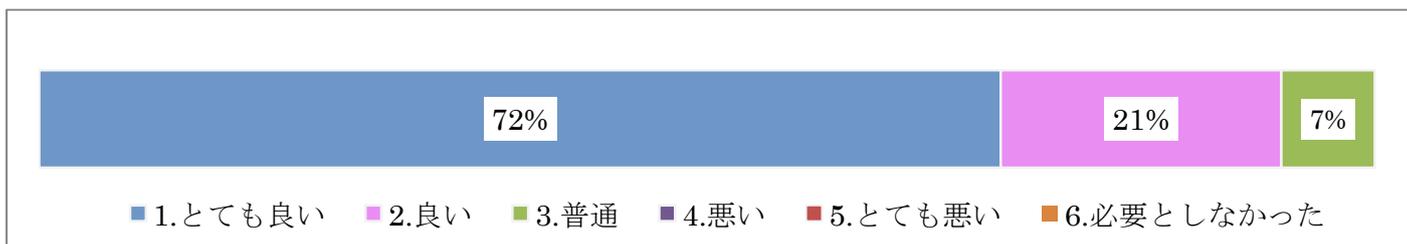
今年1名の方が悪いとの回答があった。

→待機患者をスムーズに入院していくことが今後の課題となる。

24) 入院（利用）の手続きは簡単だった

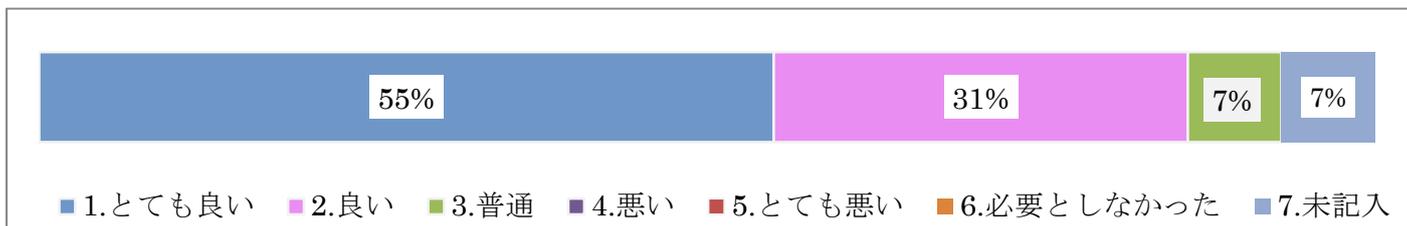


25) 患者様とご家族の意思に沿った入院（利用）ができた



<連携や継続性について>

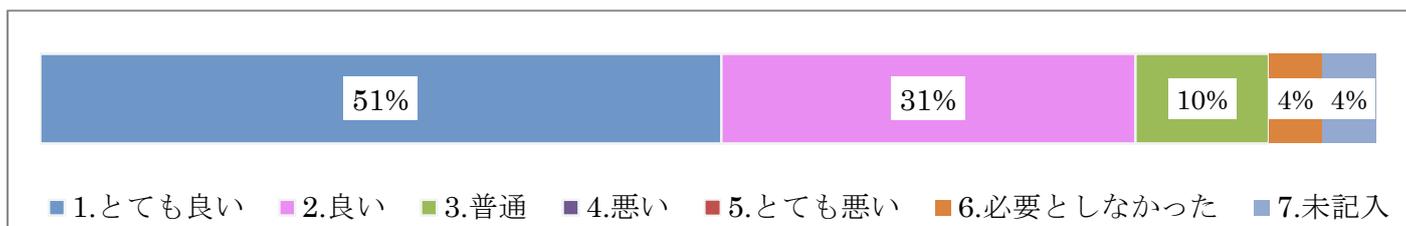
26) 医師や看護師などスタッフ同士の連携はよかった



27) 診療にあたる医師や看護師は固定していた



28) 治療の方針や予定は、今までの病気の経過に十分配慮して組まれていた

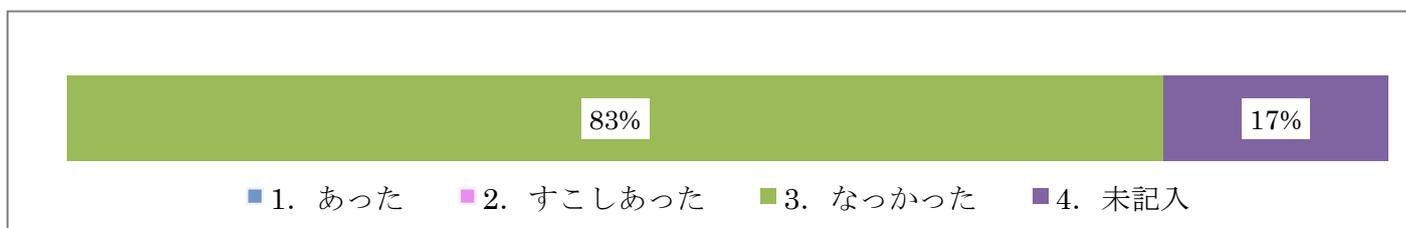


<電子カルテについて>

29) 電子カルテを導入して入院生活への影響があった



30) 不快・不満（情報が漏れるなど）があった



昨年は電子カルテによる影響があったとそれぞれ 11%ずつの回答があったが、今年は 0%であった。

→電子カルテでの入院生活における不快・不満につながる影響は改善できていると思われる。

<その他 ご意見やご感想>

- ・入院中、大変お世話になり有難うございました。先生、看護師、スタッフの皆様にとっても良くして頂き感謝しています。とても素晴らしい病院でした。
- ・家族共々、大変良くして頂きました。有難うございました。
- ・入院期間は 2 週間程でしたが、入院初日から亡くなるまで本当に良くして頂きました。普通の病院とは、全く違い細かいところまで気遣って下さり、家族も最期をこちらの病院で過ごさせたことを有難く思っております。
- ・いつも優しく見守ってくださったスタッフの皆様、有難うございました。主人も私と同じく感謝しながら旅立ったと思います。私もご縁があったらお願い致します。
- ・渡邊さん～とても親切であった。感謝します。
- ・最期の時まで静かに過ごすことが出来ました。先生をはじめ看護師の皆様のお蔭と感謝しております。有難うございました。
- ・家で看護している時は不安が一杯で心身共に限界でしたが、入院させて頂いてからはスタッフの皆さんと毎日、細かな配慮と対応で安心して看護することができました。最期が近づいたと知らされたので、身近な人とのお別れもできたので良かったです。先生から「お母さんの時間を大切に過ごしてください」との優しいお言葉を励みに、悔いのないように心を込めて時を刻むことができました。本当に皆さんに出会え、支えられ、感謝はしております。有難うございました。

- ・余命告知をもっと早く教えて頂きたかったです。
- ・有難うございました。
- ・本人や家族が満足する素晴らしい看護を有難うございました。
- ・お世話になりました。有難うございました。
- ・本当に有難うございました。
- ・お世話になりました。家族が望んでいた終末医療ができて感謝しております。亡くなった本人が最も皆様に感謝していると思います
- ・親切に対応して頂き入院させて本当に良かったと感謝しております。有難うございました。
- ・最期の入院となりましたが、不安の多い中とても助けて頂きました。故人も喜んでいるはずです。本当にお世話になりました。有難うございました。

<まとめ>

今回のアンケートでは、昨年より良好な結果が得られた。さらに今後、改善すべき内容も明確となり緩和医療の質の向上を目指し、満足度アンケートを継続して行っていく。

患者様サービス向上委員会