

【実施期間】平成29年8月21日(月)～9月22日(金)

職員の対応等についてのアンケート 集計結果 (入院)

	よい	気にならない	悪い
① 言葉遣い	25名	5名	0名
② 態度	27名	3名	0名
③ 身だしなみ	25名	5名	0名

男性	15名	30代	1名
女性	10名	40代	0名
無回答	5名	50代	6名
		60代	6名
		70代以上	10名
		無回答	7名

～自由回答欄～

言葉遣い

・何度か入院していますが、以前にくらべて全体的に言葉使いが良くなった気がする。
しかし、仕事以外の立ち話が多くローカから各部屋まで聞こえる。

態度

・看護師さんは全員良い方、優しい方ばかりだが、ワーカーさんの中に、手抜きしている方が数人いました。どちらかと言えば若いワーカーさん達の方が、良い印象を受けました。
ゴミ箱のゴミも、捨てに来てくれなかったり、お風呂も入れなく、汗かくし、臭いのにおシボリを一回も持って来てくれなかったので困った。夜、男性の看護師さんがゴミを捨てて下さった。
・今回入院して、男性の看護師さんが、電子カルテになってからも、年配の看護師さんが苦手な方も居られ男性の看護師さんが優しく教えてあげている姿を見て感動しました。(50代・女性)
・夜勤の細い看護師さんは、特にやさしく言葉と表情で患者は体調よくなる。
1人、看護する女性は口調がトゲトゲしていた。過去の病気の件で「何年の何月に？」とか少しでも思い出せなかったらつつこんで問うて、質問する内容を答えるとカルテには違う年が書いてあると職務質問をされてるみたいで、術後のつかれがかさなった。(1日入院の、ホツとしている時)(年代・性別不明)

その他

・お世話になりました。ありがとうございました。(70代・女性)
・ありがとう(はなまるイラスト付き)(70代・男性)
・お世話になった(大腸ポリープ切除)。〇〇医師は、複雑な私の大腸をていねいにみてくれ、大変な体力を使って頂き、涙が出るほど感謝です。
・入院1日でしたが病室もいい感じで！！
お世話になりました。ありがとうございます。(年代・性別不明)

職員の対応等についてのアンケート 集計結果（外来）

	よい	気にならない	悪い	未回答
① 言葉遣い	34名	12名	6名	9名
② 態度	33名	12名	6名	10名
③ 身だしなみ	33名	15名	3名	9名
④ 待ち時間	14名	24名	14名	9名

男性	103名	10代	4名
女性	161名	20代	0名
無回答	60名	30代	1名
		40代	5名
		50代	5名
		60代	6名
		70代以上	16名
		無回答	25名

～自由回答欄～

言葉遣い ・〇病棟の看護師の口の悪さには大変びっくりした。対応も悪すぎる。(40代・女)

処方 ・院外処方について希望します。1人の患者が、色々な診療科に行っている場合、それぞれのDrが出す処方について今の院内処方ではなかなか把握してくれず、同じ薬が重なって出されてた。ひとりひとりの患者に出されている薬をしっかりと考えて出してほしい。薬を受け取る際、薬の説明すらない。ひどいと思う。(40代・女)

・薬局の人の態度が悪い。薬の説明も何もない。Drの指示に従っているだけ。同じ薬がだぶって出されているのも気が付かない(40代・女)

・薬局の人が薬を手渡す時、薬の説明が何もないのはどうしてですか？(年代・性別不明)

清掃 ・正面玄関に向かったのぼって行く左側のスロープは、クモの巣が張ったりゴミが落ちていたり掃除していないのが目につきます。車で通院や見舞いの方ばかりではないので掃除を！！

正面は病院の顔でもあるので気配りをお願いします。(50代・女)

設備 ・車椅子での受診で手を借りたい場合がよくあり、今まで何かと手助けをしていただき助かっていたが、その旨玄関のインターホンで対応してもらえる旨、最近気が付き、改めて見直して見たが表示文字が小さく目につきにくいと思う。もう少し目立つ工夫が必要だと思う。(年代・性別不明)

態度

- ・受付の男の人の対応が悪い。丁寧ではない。(30代・女)
- ・以前、とても対応のこわい(?)クラークさんをお見かけしました。挨拶をして下さるスタッフさんも多くいらっしゃいます。こちら心掛けたいと思います。(年代不明・女)
- ・受付の〇〇さんの態度の悪さ。他の人の良いところもすべて〇〇さんの態度で悪くなる。
- ・各病棟に関わりがあったため、それぞれの病棟の印象がこうも違うものかと思う。患者及び家族は病棟の看護師(最も多く接する)の態度、対応に敏感であり、気分が左右されるものである。折々、看護の“原点”を思い起こしてほしいと思う。もし“多忙”が原因なら人員増も考慮すべきだと思う。

待ち時間

- ・予約の時間があるにもかかわらず、1時間、2時間とずれること。最悪です。しんどい。(50代・女)
- ・院長外来の始まりが遅い。受付番号順で呼ばれない気がする。(多少の前後は仕方ないのはわかっている)(50代・女)
- ・消化器外来は午前の診察がくいこんで、午後2時頃までかかることがよくあり、午後の予約が2時間位遅くなるのがよくあります。患者が多いのか時間がかかるのかわかりませんが、私たちは2時間待つのは、まあ辛抱できますが先生や看護師さんは大変な負担だとお察しします。何とかスムーズに診察が受けられるようお願いいたします。(70代以上・女)
- ・消化器内科の〇〇先生の診察は類をみない待ち時間。なんとかしていただけませんか？都会の大学病院なみです。悲しい。イライラです。(年代・性別不明)
- ・先生によっては予約時間になっても診察が始まらない時がある。(年代・性別不明)
- ・血液内科長すぎ。(年代・性別不明)
- ・人気の先生なので患者が多く、予約していてもずいぶん長く待つ。先生も激務で気の毒に思う。夏場、やはり体調を崩された。何とかならないもののでしょうか。(消化器内科)(60代・女)
- ・患者の少ない秋に電子カルテを導入されるようです。さすがよく考えておられますがお願いがあります。パソコン能力が低いと待ち時間が増します。どうかお医者様のそばに若いクラークさんをつけてください。年を取ると新しいことを習得には時間がかかり大事な患者観察がおろそかになってしまいます。ぜひ若者を利用。活気にもつながりましょう。(70代以上・女)
- ・忙しい看護師さんには申し訳ないですが、電光板の順番は出来るだけこまめにお願いしたい。(70代以上・男)
- ・〇〇先生ばかり忙しすぎだと思います。待ち時間が長く病人は待てません。何とか診察日を増やすとか考えてください。(消化器内科)(年代・性別不明)

その他

- ・診察室での呼出を放送等、大きい声でお願いします。(特に老人)聞き取りにくく聞きもらします。他の方も聞こえなかったとのこと。(年代・性別不明)
- ・丹後中央病院にはお世話になってから10年になります。その間、職員様、先生方大変やさしく親切にして頂きありがたく、感謝です。(60代・女)
- ・H28.11~H29.7までリハビリをお世話になった私です。みなさん、よくお声をかけて下さって嬉しかったです。ありがとうございました。いつも変わらずみなさん、また売店の方も顔見知りになりおしゃべりをして元気をもらって帰ります。(60代・女)
- ・どなたもやさしく丁寧にしていただいて本当に有難いです。これからもよろしくお願いします。(70代以上・女)
- ・礼儀正しい。親切。ありがとうございます。謝々。(80才・男)

その他

- ・とても態度も良く明るくて良いです。ありがとうございます。(70代以上・女)
- ・いつも細やかな所まで面倒をかけていますが笑顔でして下さってということはありません。今後ともお願いします。(年代・性別不明)
- ・いつも良くしていただいていますので何もいうことはありません。今後ともよろしくお願いします。(年代・性別不明)
- ・年間8回程採血。検査の採血の際、上手・下手があり針のあとが2週間ほど消えないことがある。上手な人はその回に消える。(70代以上・男)

回答数グラフ





