

令和元年 患者満足度アンケート調査結果

調査期間

病棟: 令和1年11月 11日(月)より1ヶ月間

外来: 令和1年11月18日(月)・20日(水)・21(木)・
25日(月)・27日(水)・28日(木)

透析: 令和1年 11月18(月) より約1週間

配布数

病棟 55枚

外来240枚

透析150枚

回収枚数

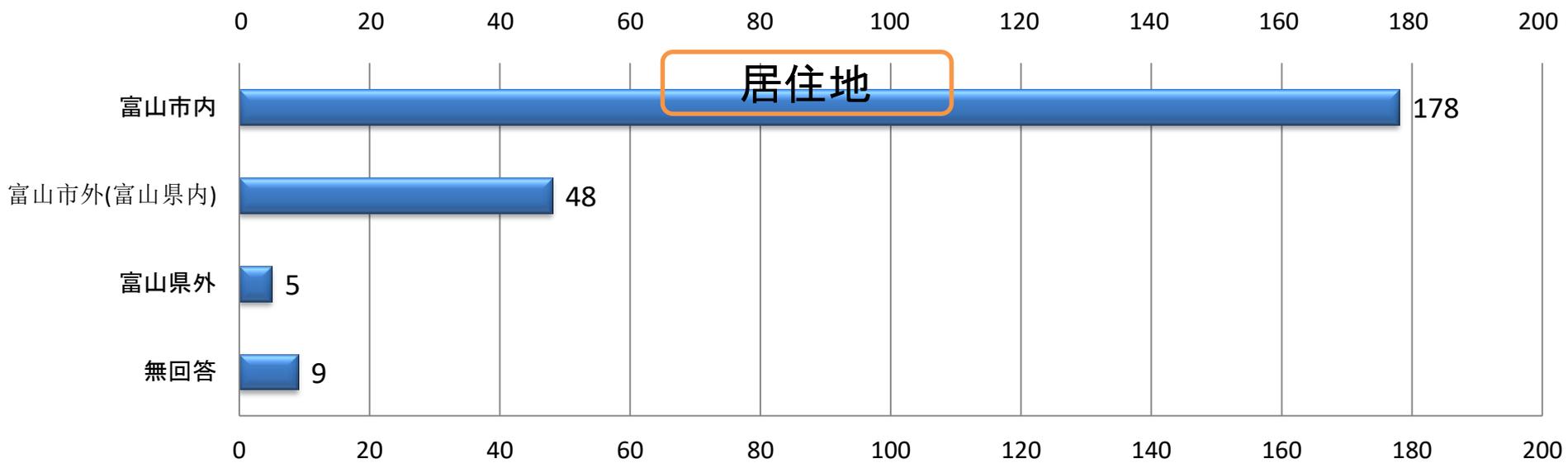
病棟 42枚 76%

外来 234枚 98%

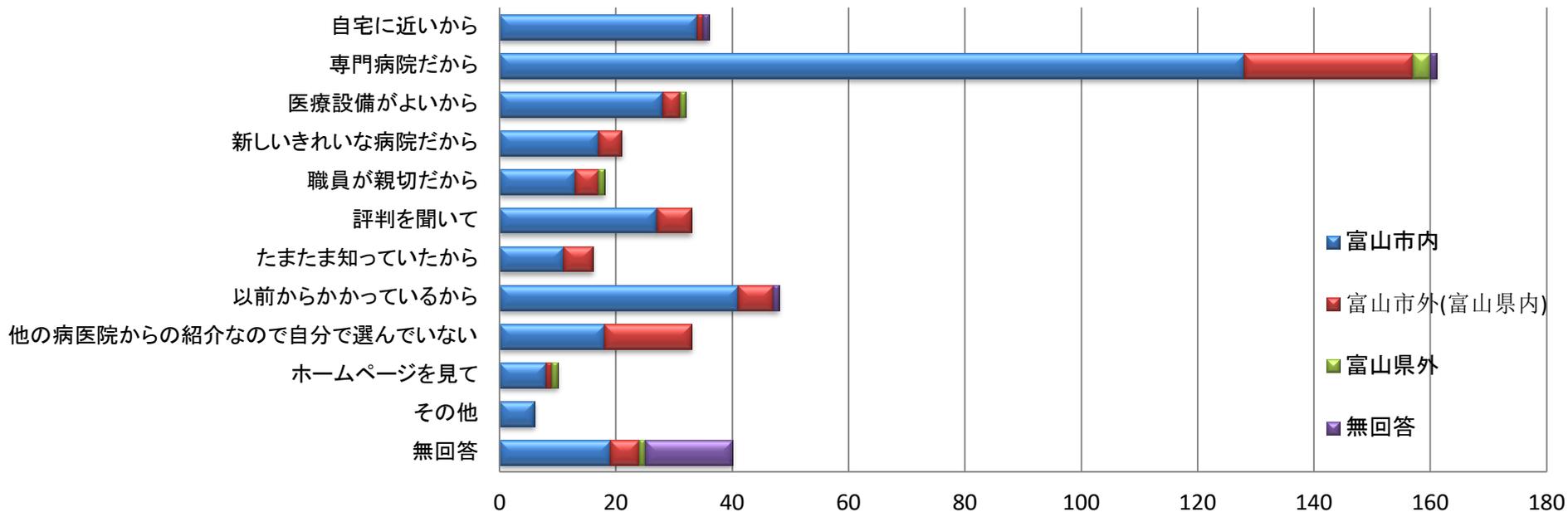
透析 101枚 67%

令和元年 外来

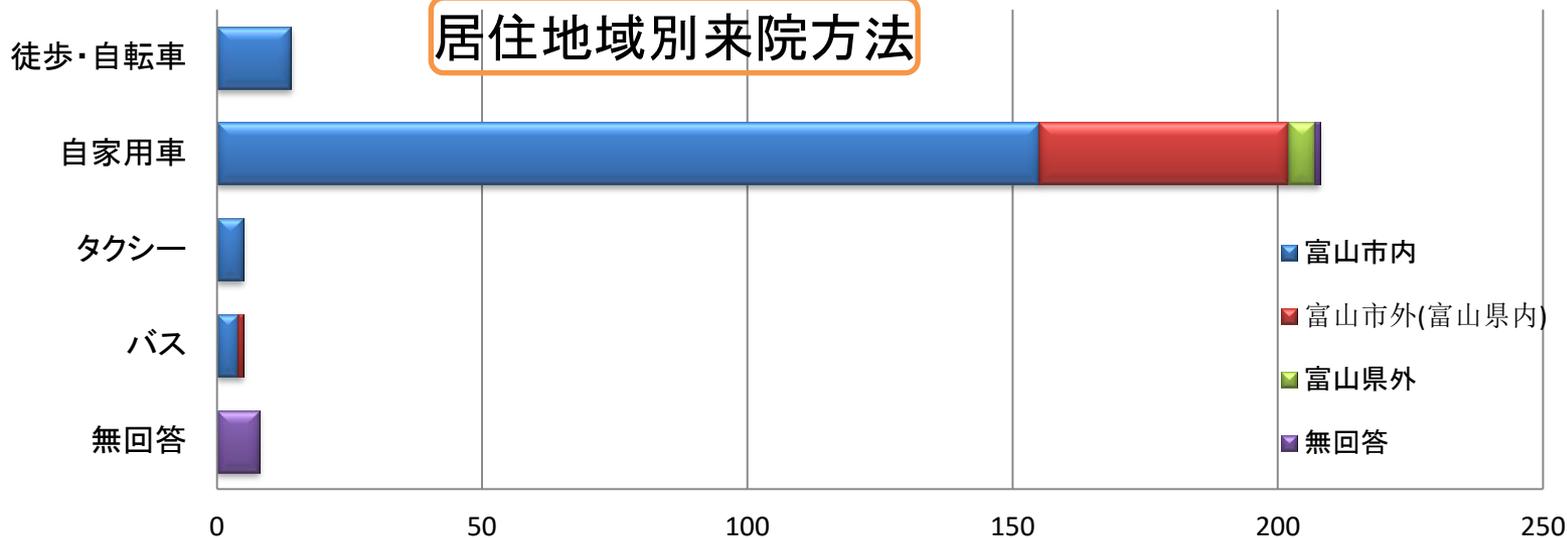
満足度調査アンケート結果



居住地と来院選択理由

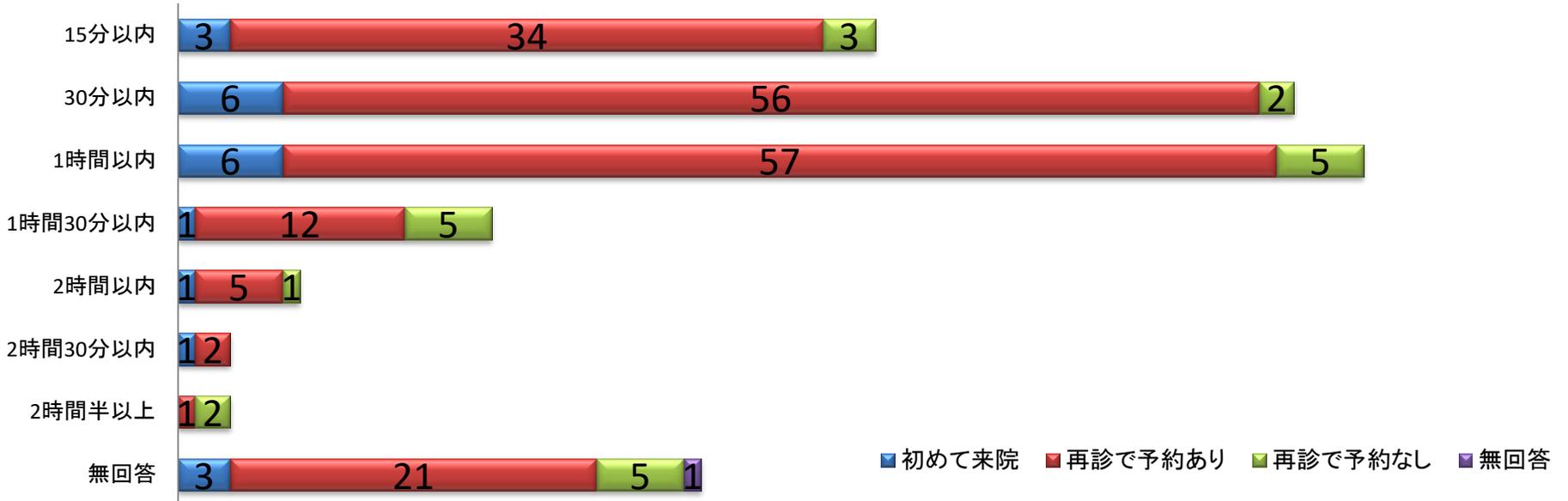


居住地別来院方法

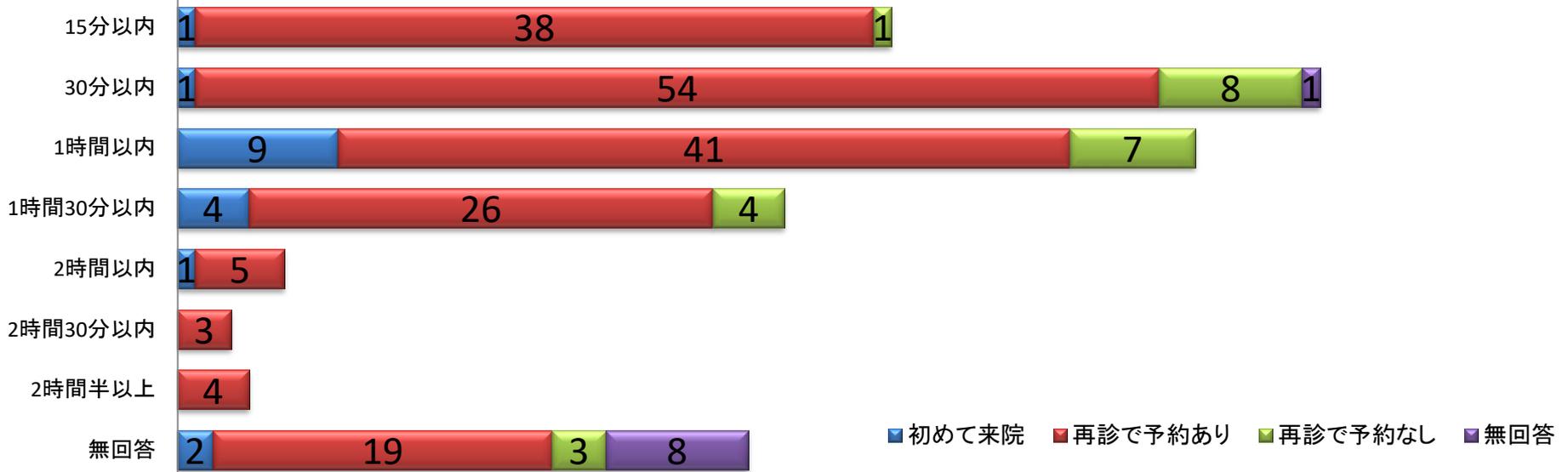


H30年度

予約の有無と待ち時間

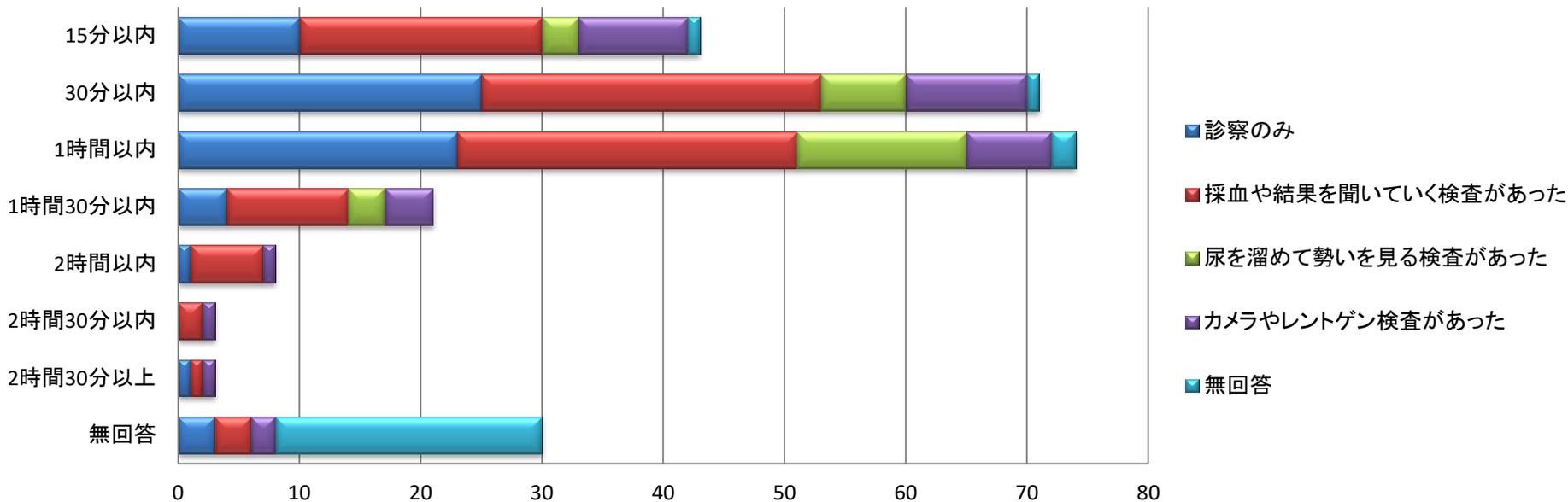


R1年度

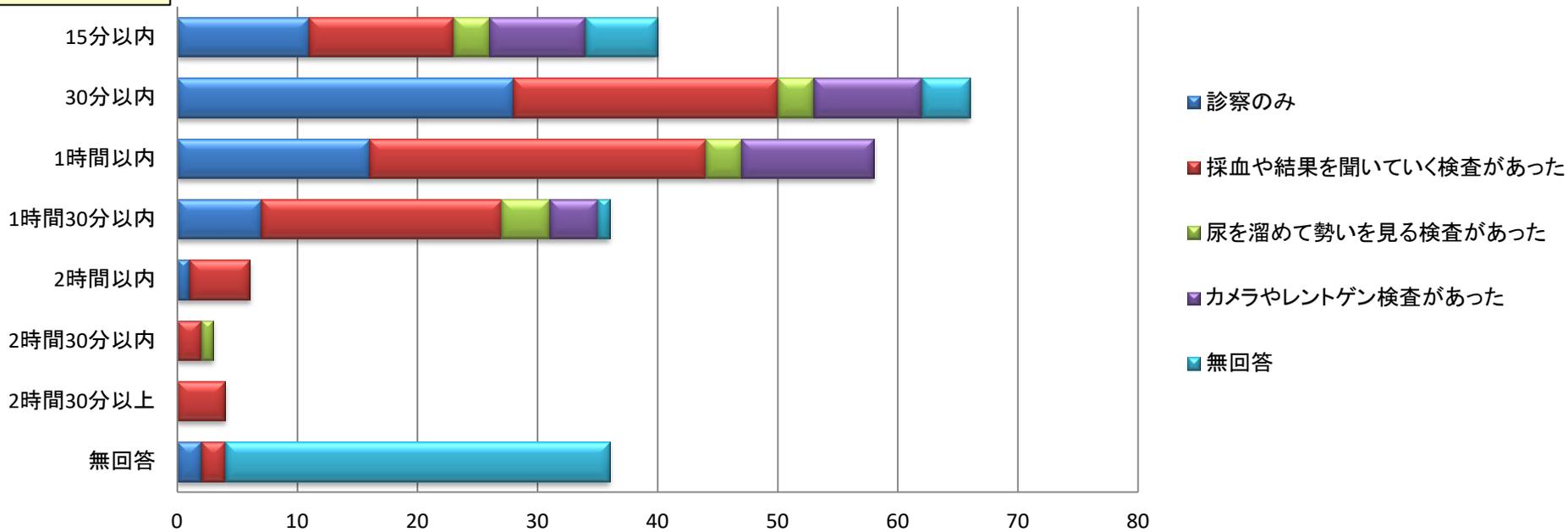


H30年度

診察内容と待ち時間

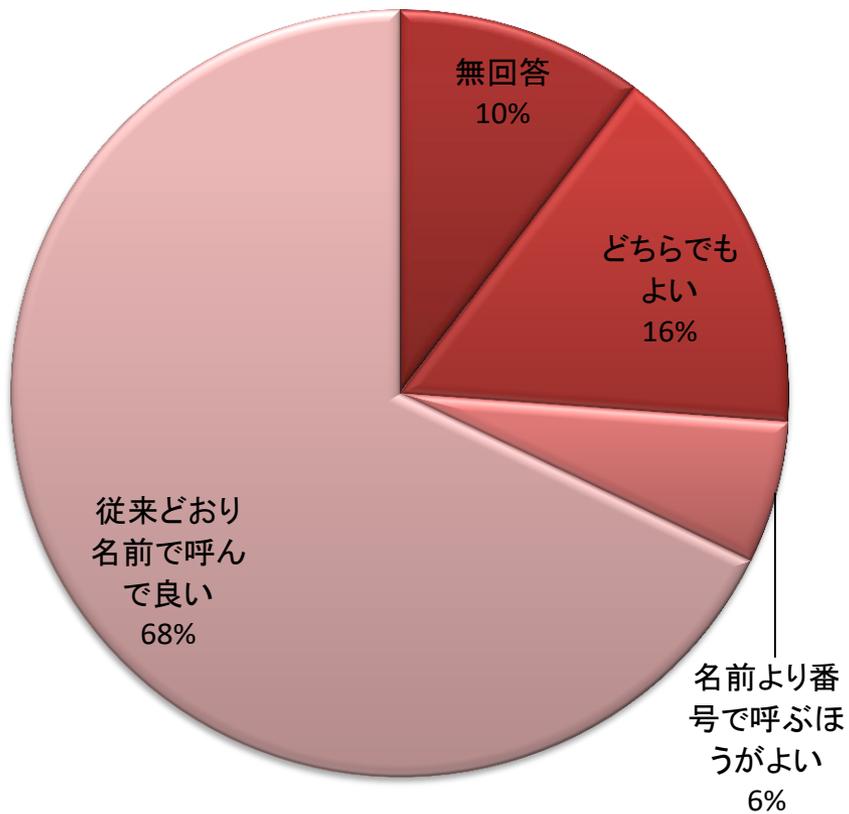


R1年度

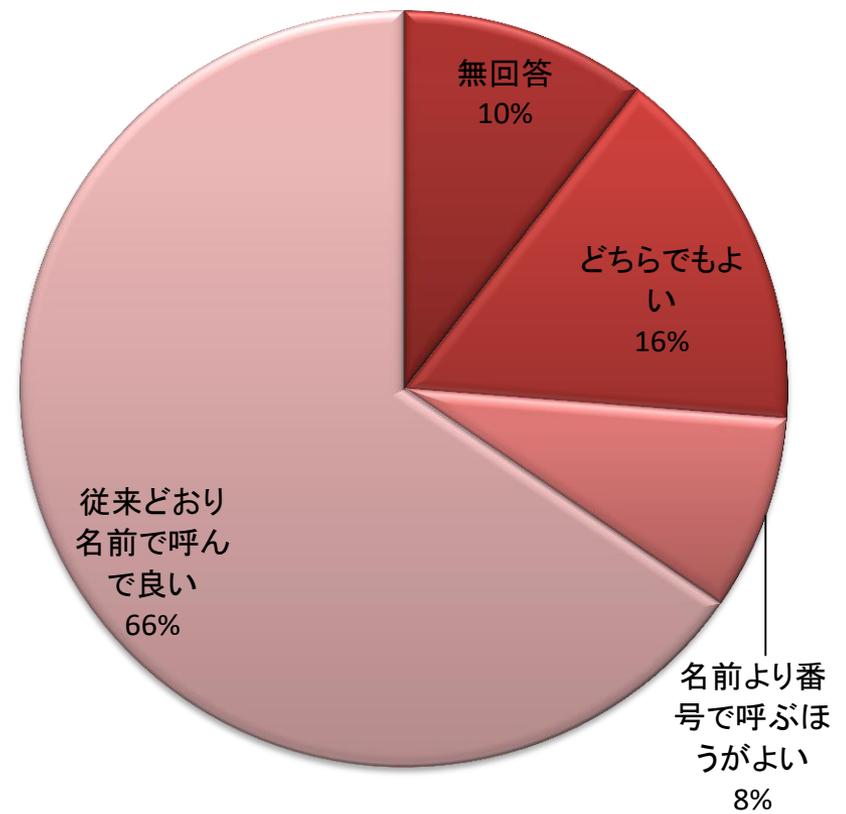


呼び出し方法

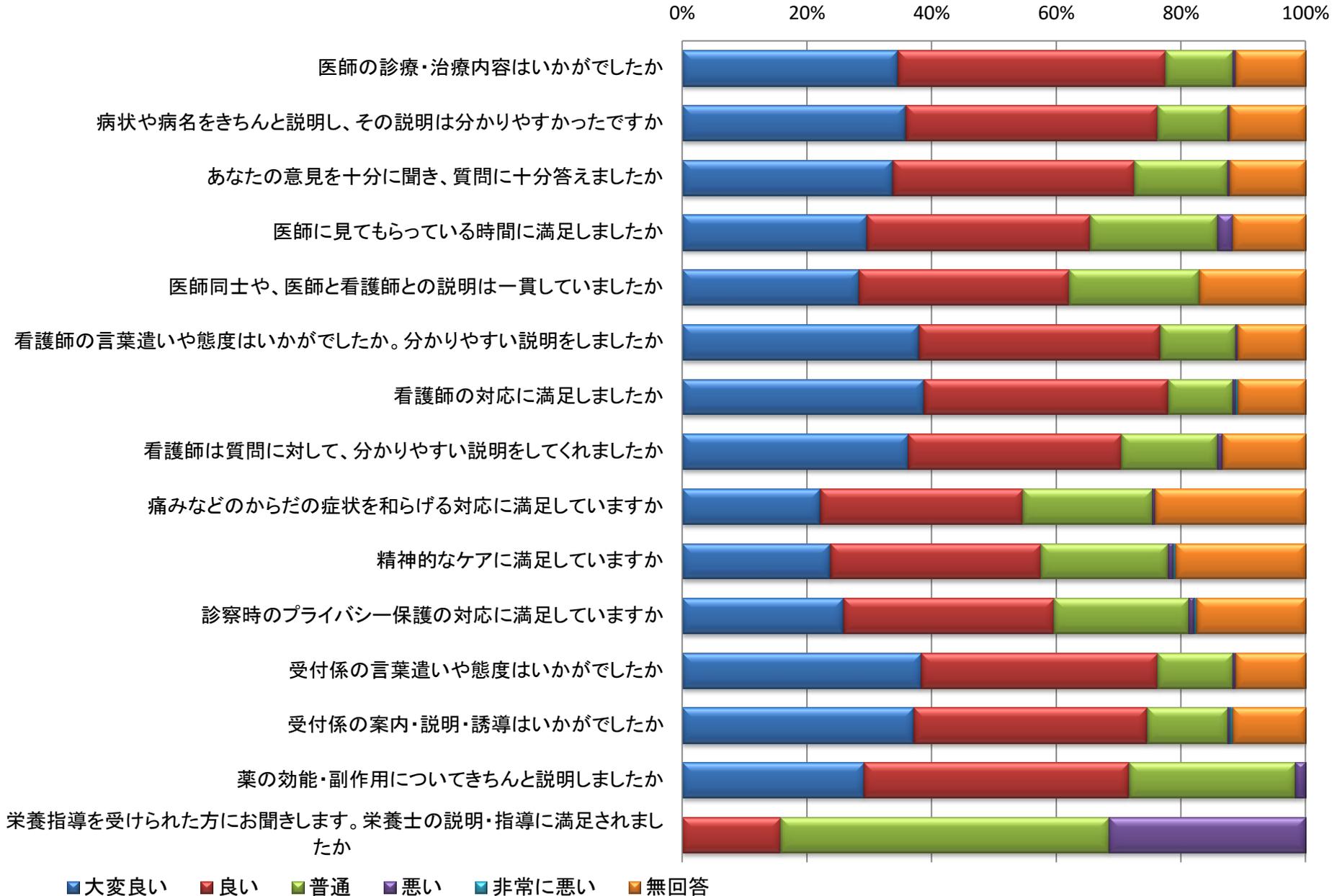
H30年度



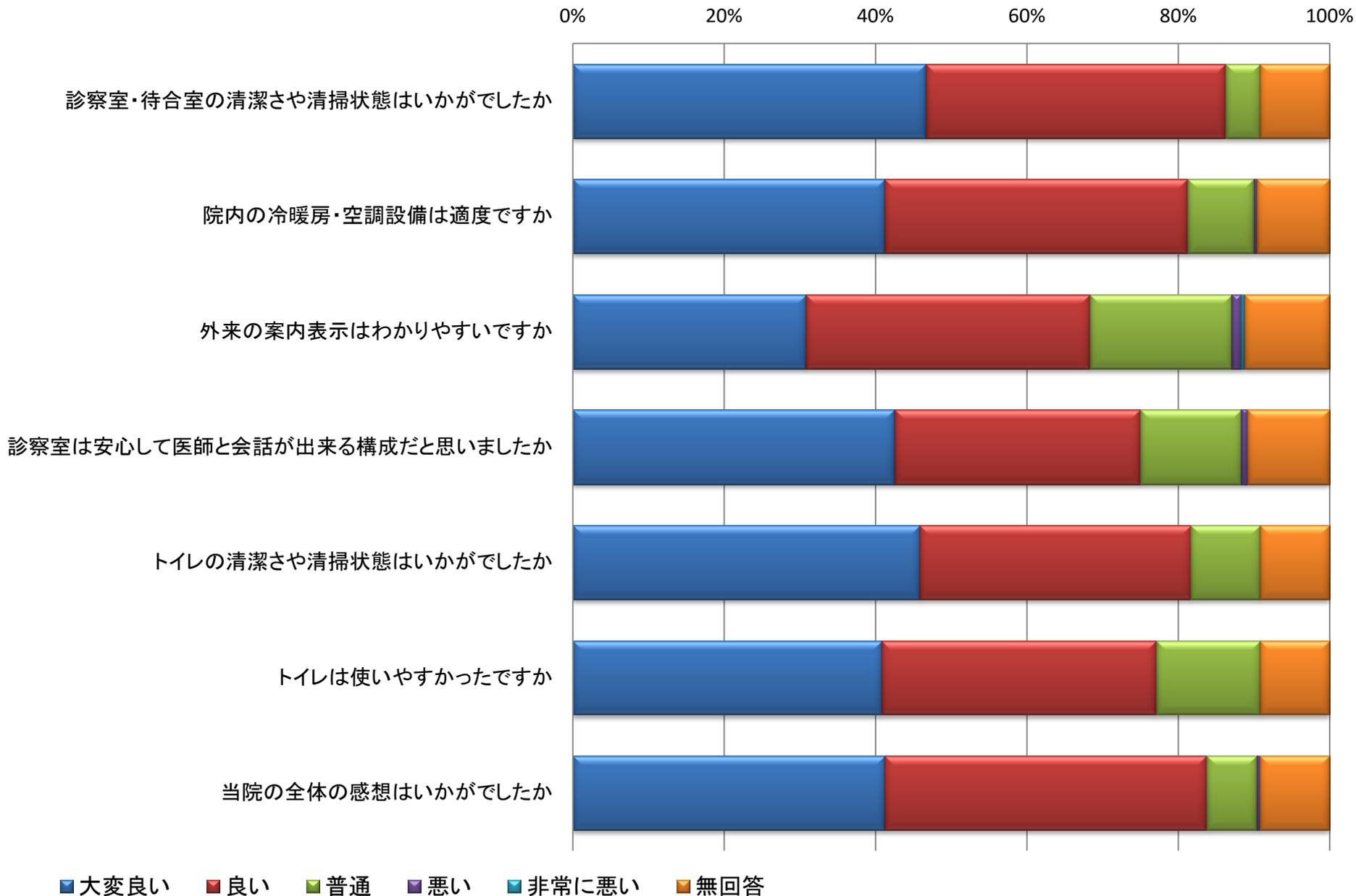
R1年度



職員の対応について



施設の環境



その他お気づきの点

時間帯にもよるが駐車場の満車の時が多い。

受付の後ろの時計5分程進んでいます。

予約時間はあとで変更できますね。

午前中の来院だと駐車スペースがなく、駐車に苦勞する場合がある。土地の問題なので解決は難しいとは思いますが、駐車スペースが増えると助かります。

午前中の駐車大変です。

いつの日か富山にも本格的なホスピスができれば良いと思う。それに一番近いのが長谷川病院ではないかと思う。

R41号から右折の標示板や駐車場方向の標示板がない。

駐車場が少なすぎる。

診察の方は大変良かったです。

駐車場がもう少し多くあればよいと思います。

診察室前のトイレのカギがかかりませんでした。

予約時間を遅くしてもらうようお願いしたら快く引き受けて下さったので嬉しかったです。

駐車場の案内人の態度が怖い。

全体的に生き生きと対応しておられ気持ちがいい。

いつも丁寧にありますありがとうございます。

寝ている時に枕にペーパーを一枚置いてもらえると助かります。前の方が使用したままだと嫌だと思いました。

待ち時間が長すぎる。年寄りにはちょっときついような気がする。

売店の充実。パート従業員を雇ってください。

駐車場が少々混み合っている。

駐車場がいつも満車で困る時がある。

無料wi-fiを設置していただきたい。予約しているのに待ち時間が長い。

その他お気づきの点 続き

全ての面で大変良好です。

多くのスタッフが配置されストレスを感じずに受診できました。いつもありがとうございます。

女性トイレが少し狭いように感じる。背もたれにクッションについている椅子を増やしてほしい。短時間に事務の方々が顔と名前を覚えて下さり親しみを感じる。

あらゆる部屋が大きいのでゆったりしていて居心地が良かったです。

充分満足しています！！

医療費決済については、カード種類を増やすことが必要と思います。JCBは必須ではないでしょうか。個人的にはPayPayも検討願いたい。保険請求の書類について、申請期間最終日の受診が終わらないと用紙を受け取ってもらえない。そして郵送となる。予定日前に用紙を預けて、最終の日に受け取ることも通常ありえる。そういう病院もある。ルール改善必要。

インフルエンザが流行しているのに、セキをして声のかすれた看護師が近くにいた。安全な病院とは思えません！！高齢者が多く患者として来ているのに。(当然家族も高齢です！！)

名前の呼出しは再考要。待合室での症状の確認方法の再考要。

駐車場が広いので助かります。

待ち時間が長いので診察医師が多い方がよい。本日は二人だけ？だったので長く感じた。

医師との待ち時間がながい。

特になし。すべてに好感をもっています。

Wifi設置希望

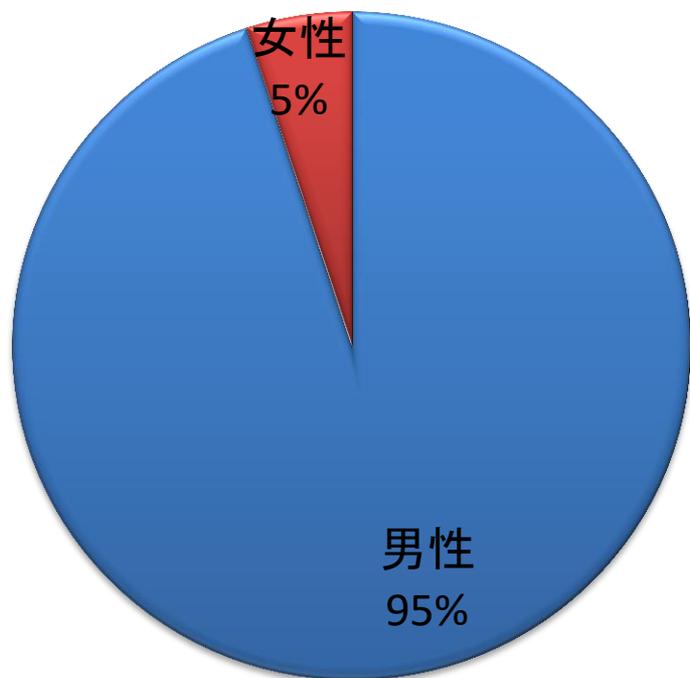
受診者が多いこともありどうしても待ち時間が長い。9:30予約受付→残尿検査後→診察11:45

現状で満足です。

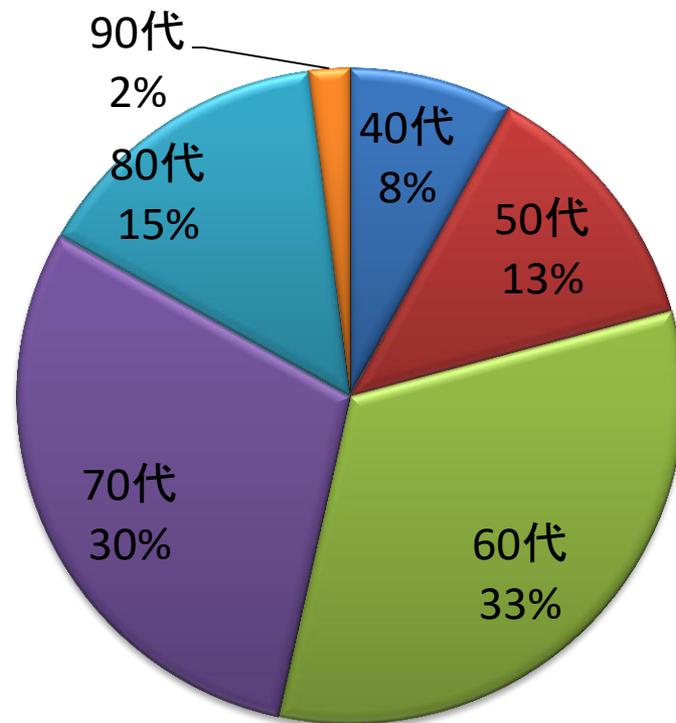
令和元年 透析

満足度調査アンケート結果

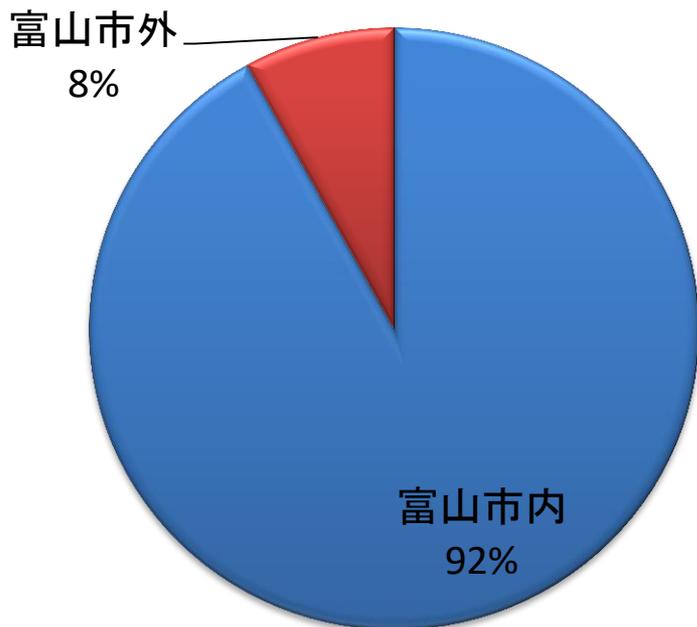
性別



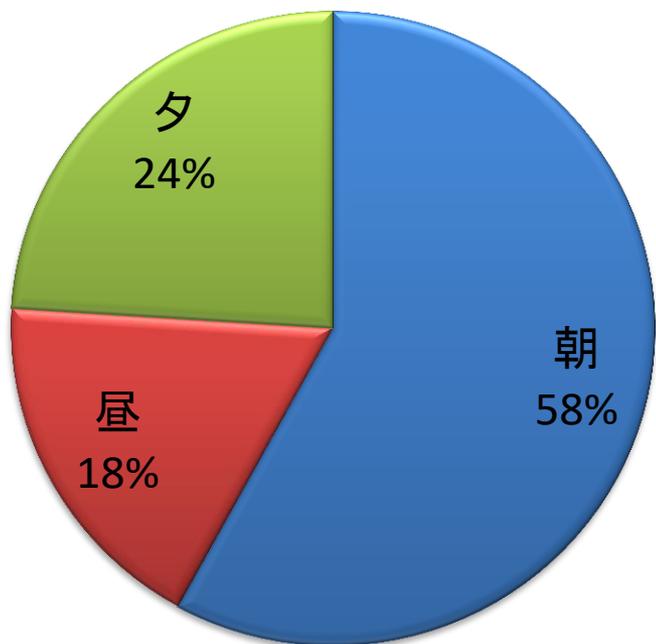
年齡



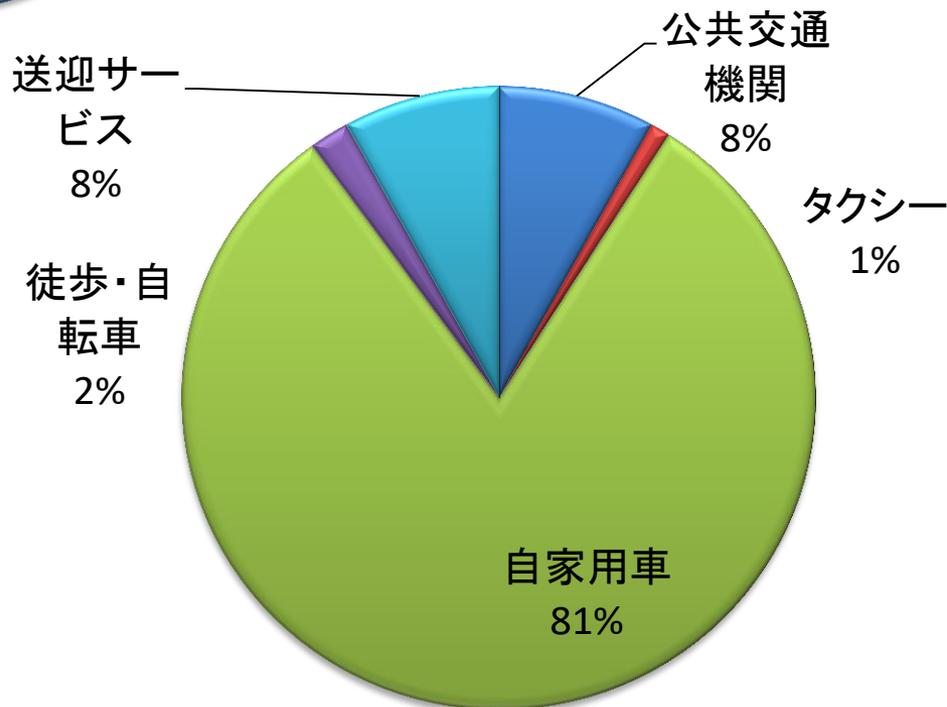
居住地



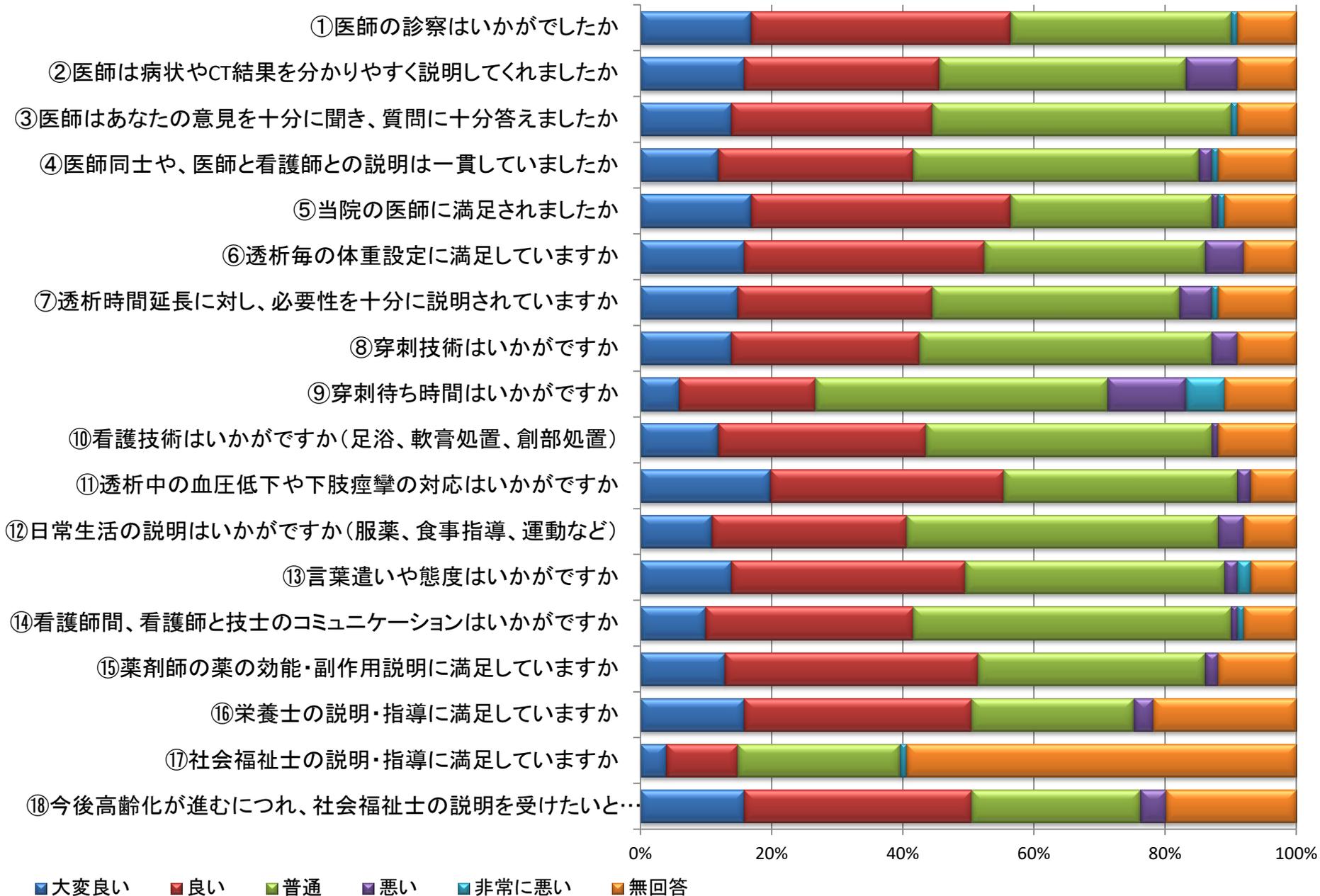
来院時間



来院方法



職員の対応について



環境について

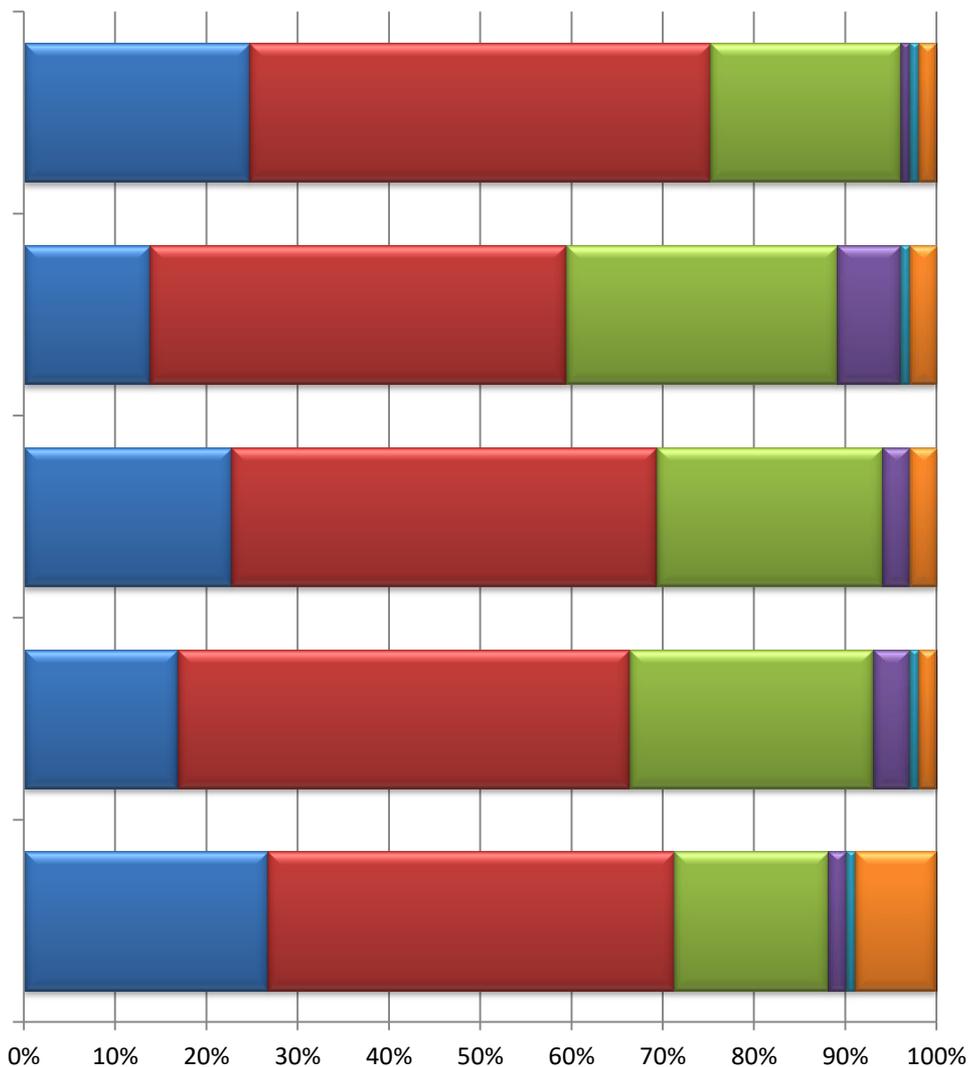
①トイレ・ロビーの清潔さや、清掃状態はいかがでしたか

②院内の冷暖房・空調設備はいかがでしたか

③透析室内の清潔さや、清掃状態はいかがでしたか

④寝具の清潔さはいかがでしたか

⑤家族や友人に紹介できる病院ですか



■ 非常に良い (是非そうしたい) ■ 良い (まあそう思う) ■ 普通 ■ 悪い (あまり思わない) ■ 大変悪い (絶対に利用しない) ■ 無回答

お褒めのお言葉(透析)

いつも丁寧に説明・指導していただいて有難く感謝しております。

透析室の冬場の乾燥に備えて加湿器を使用していて非常に有難く思っています。
看護師さん、技師さんの優しい対応にいつも感謝しています。

職員の対応はその日のその方の心身の状況、シフトメンバーなどでおおいにかわってくる。それがこちらは気に入くない日もあればどうとも思わなかったり、こちらの心身の状況で変化する。職員の方たちにはよくしていただいている。感謝します。

いつもありがとうございます。

これまでに4件経験しています。市民病院、日赤、うさか様の中では一番良いと思っています。

ご意見(透析)

玄関入口まで滑り止めマットの敷設して欲しい。

周りに誰も見当たらない事があります。

更衣室で他の人と話をするのですが、やはり針を刺すのが遅いと言う声をよく聞きます。4時間の人が透析終わって上がっていくのに3.5時間の人がそれより遅いという事は納得いかない。1番2番は言わなくても30分以内に透析を始めてほしい。40分45分待つ事がよくある。

ロッカー室のソファ 椅子より長椅子にしてほしい。ソファは低すぎて立ち上がりが不便。

※看護師、服装で白衣の下のズボンでジーンズをはいての作業は清潔感に欠ける。

※患者の服装です、外出着での透析です。長谷川病院と患者の間に約束事がパジャマに着替えて透析を受けること。

※アンケートに協力しても結果がでていない⇒受付の順番！

透析室に常勤の医師がいないし、回診が水曜日特にこの8週間(11/1時点)。

古い患者と新しい患者との差別感が否めない！古い患者の透析室内での動きに対し注意無し！看護師と友達のように感じる。本当に病院全体が信頼できない！透析をしている病院で最低の思いしかしていない！

1名ではあるが穿刺の放棄 急いで間違えても良いですか？との返答 失格です

ご意見続き(透析)

長い時間の人が先で短い人が遅くした方が不平がないと思う。

右シャントの患者には機械を右側にセットして欲しい。ラインが身体の上を通ると胸が苦しい。

- ・看護師の私語が多い(特定の看護師に限る)。25～30分と話をしている。
- ・血圧測定後、血圧を教えてくれない人が複数いる。

穿刺開始順序と透析終了順序が違うのは何故か？

- ・医療とは別の事ですが、駐車場に防犯カメラを設置してほしい。
- ・体の不自由な患者の為に駐車スペースを確保してくださるので感謝してます。

一部の看護師に患者と余計なおしゃべりのため穿刺開始時間が遅くなる事がある。

冷暖房についてスタッフの方との兼ね合いもあると思いますが夏も冬も寒いです。

スケジュール変更の際の透析開始時刻の確認や通知について

トイレに荷物を置く台を備えてください。荷物をもったままトイレに行くと床置きしなくてはいけなくなり不潔と思います。

患者一人一人透析の時間や条件は違いますが、私が一番不満に思っている事は穿刺開始時間についてです。患者会でも何度か問題になりましたが、何の改善も見られません。患者の都合もあると思いますが、長時間透析の人が17時ぎりぎりに入室し「当たり前のように」番号札を無視して穿刺されています(時間にすれば数分の事かもしれませんがとても気になります)。それぞれ事情もあると思いますが長時間透析の患者は入室したらすぐに穿刺して頂けると意識しているのか？疑問に思います(だったらもう少し早く入室してほしいと思います)。

私の個人的な思いですが、これは患者の都合ではなくあくまで「病院側の都合」だと思います(医療点数？看護師・技師の残業手当等？)。そこで私から提案致します。

私の場合は夜間透析でリーダーを含めて2組の穿刺スタッフがありますが、そのうち1組が長時間透析専用にあまり(透析時間に合わせ16時～16時半に開始)、残りの1組が通常(透析時間に関係なく17時から穿刺)透析にあたる、長時間透析患者の穿刺が終わったら通常透析の応援にあたる(その時も番号札順に穿刺する)。

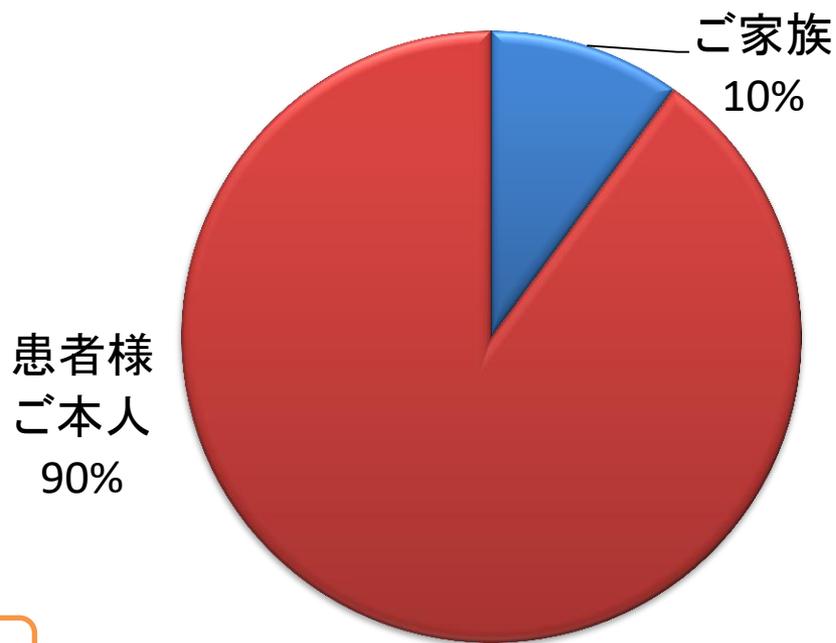
※長時間透析の人も順番を守らせる(遅れたら遅くなる)。

※何か対策して頂かないと不満は残ったままで前向きになれません。スタッフの皆さんは患者のために一生懸命頑張っていると感じています。そのことには大変感謝しています。

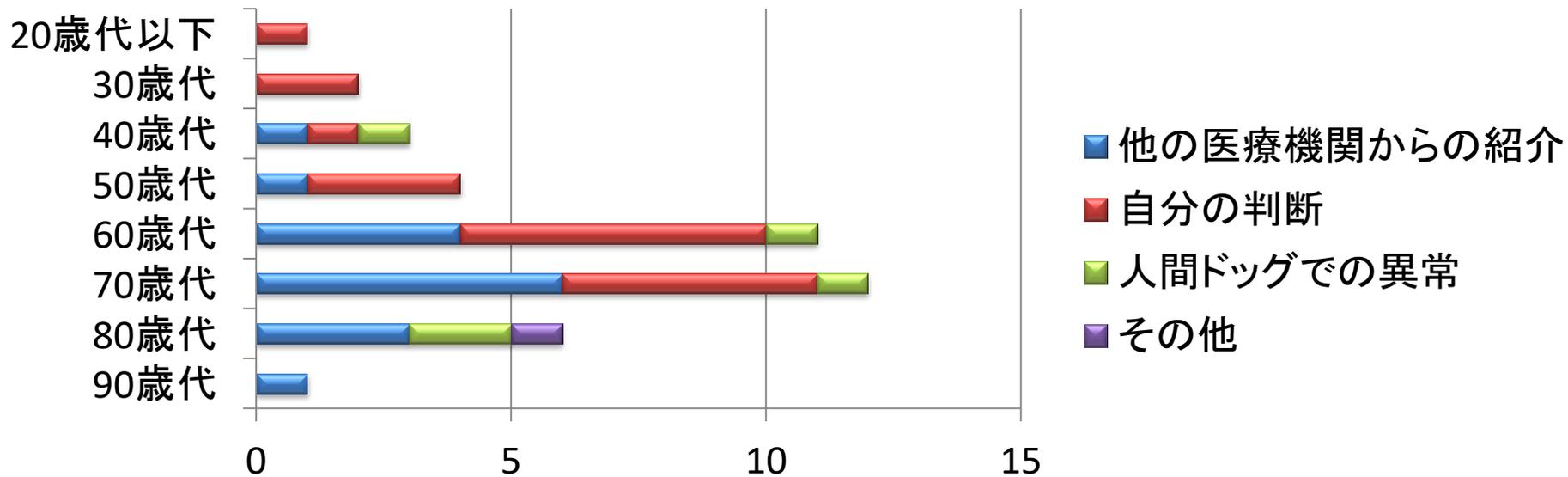
令和元年 病棟

満足度調査アンケート結果

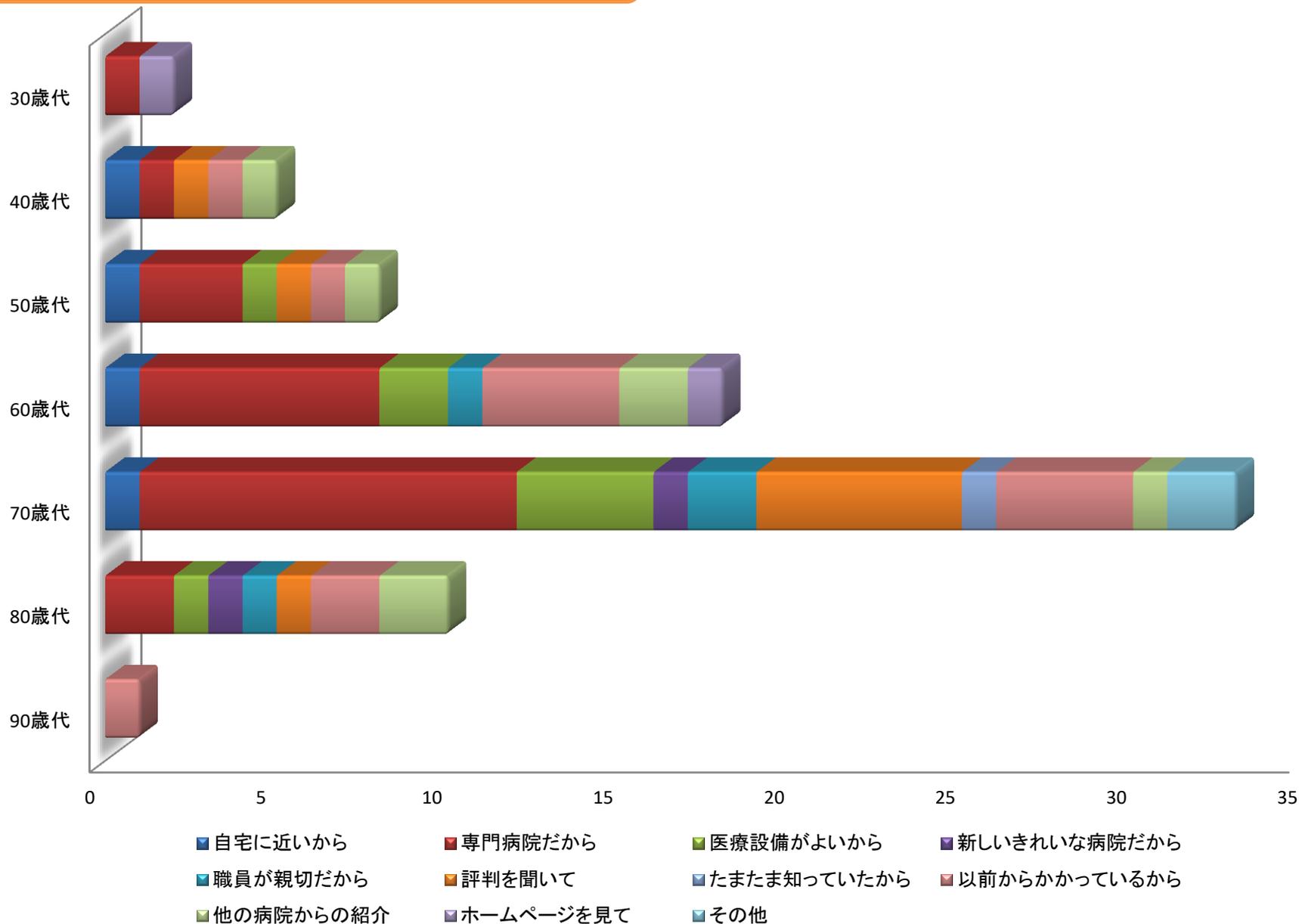
調査記入者



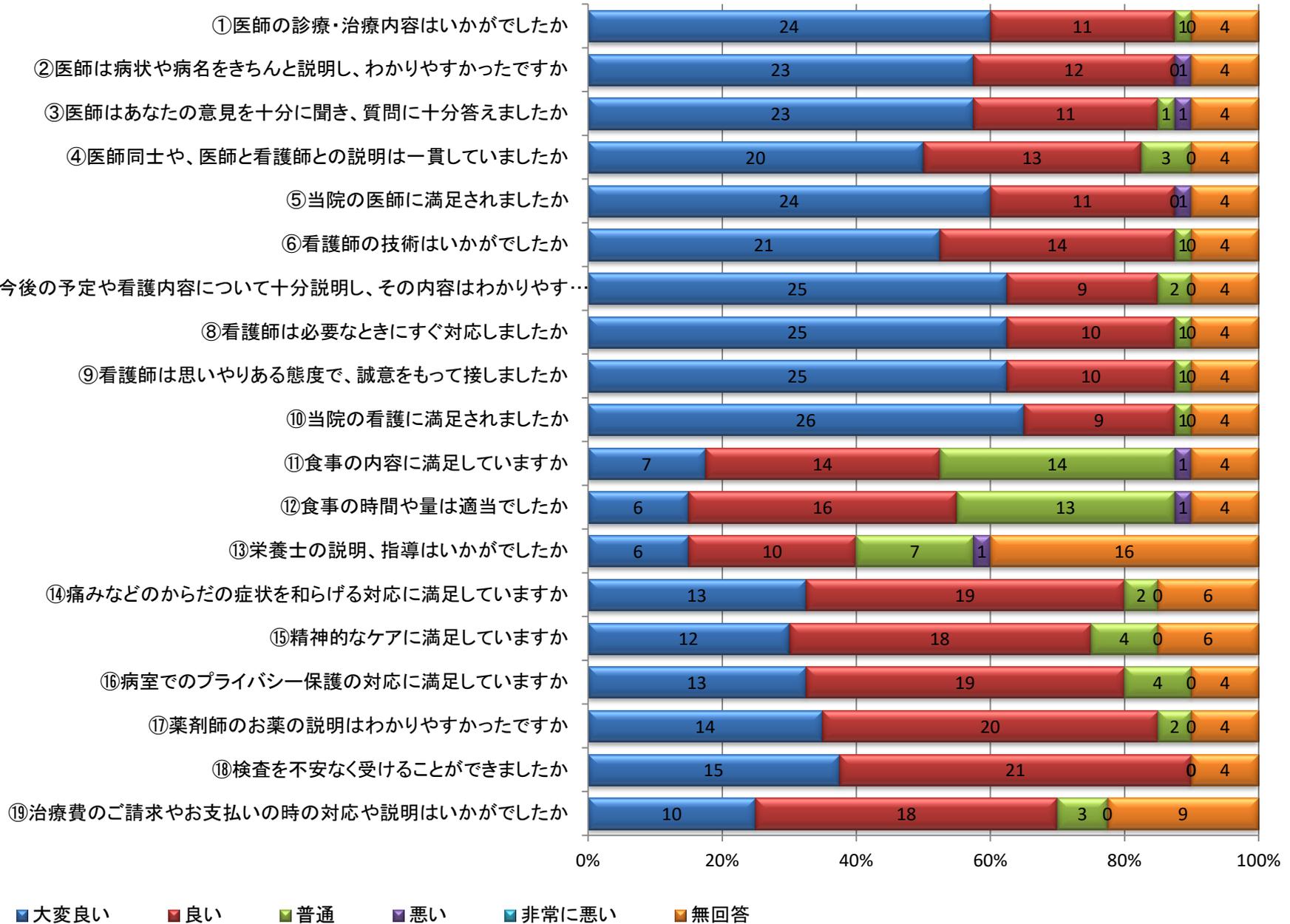
年齢別入院経緯



年齢別当院を選ばれた理由

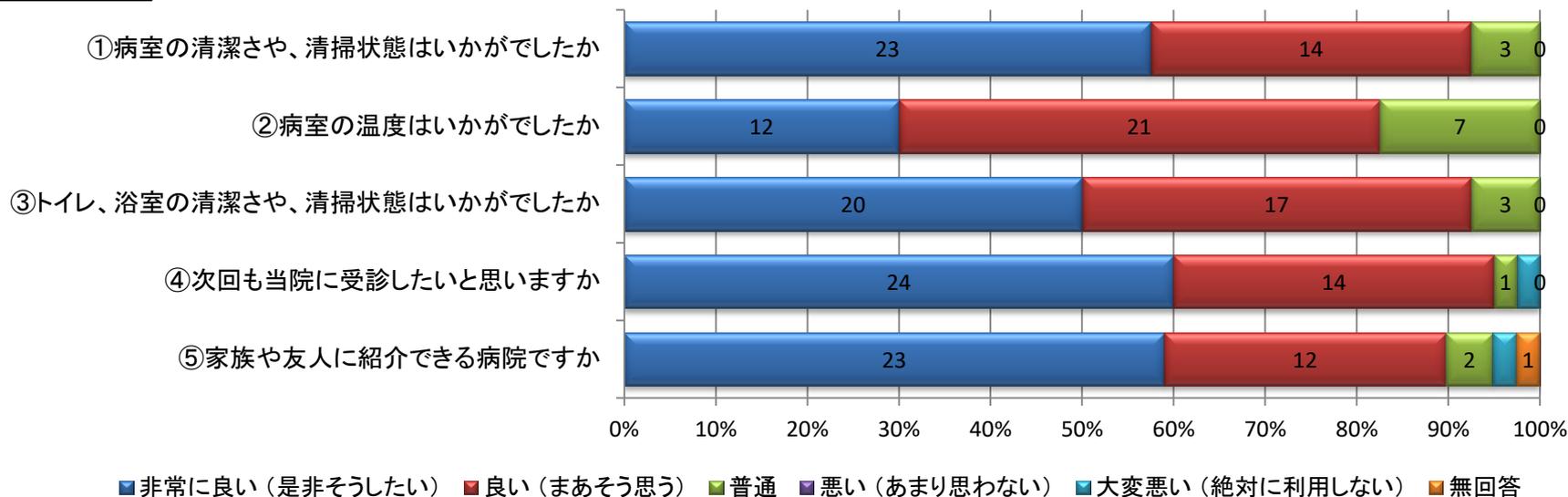


職員の対応について

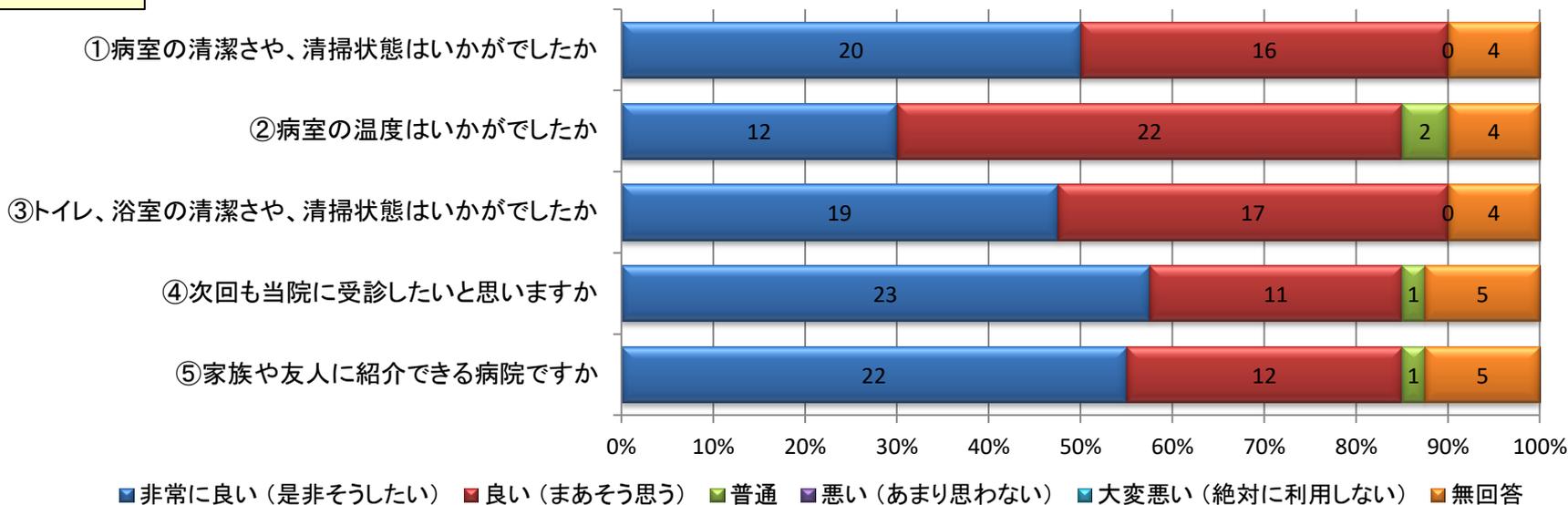


H30年度

施設の環境について



R 1年度



No お褒めのお言葉(病棟)

- 1 病院内の廊下等、癒し系の書や絵画、ブリザードフラワー等があり楽しませていただきました。受診の際の患者の誘導等、スムーズに対応していただき待った！という思いを致しませんでした。ありがとうございました。
- 2 無事に退院することが出来ました。長谷川病院は大きな大きな「ワンチーム」が徹底されている事に感動致しました。患者としては大変心強かったです。ありがとうございました。

No ご意見(病棟)

- 3 食事の量は少ない。バスタオルなどを干せる所がない。枕が少し小さいので大きめのものがあれば有難いです。売店に軽食などが売っていると有難いです。
- 4 相部屋に個別にテレビがないのでさみしい。消灯時間が早すぎる。当方は携帯電話がないので、公衆電話が無いのは不自由。
- 5 家族と自由に連絡取れるようお願いします。
- 6 とても分かり、安心感を覚えました。分かりやすく、ユーモアも交えられてとても楽になった。ちょっと先走って私が喋り過ぎ時間をとらせてすみません。みんな気楽に安心して話せ、受け答えも優しいです。痛みも何もなく本当に楽でした。とても丁寧です。前立腺肥大があり、薬を飲んでいますがトイレが近い。トイレが我慢できないのが実情です。検査で我慢して下さいと言われますけれど、トイレを済ませた後器具で測定すると、80cc~150cc位膀胱に残っているということでした。トイレが近いということは、水が出きらないで残っていることを納得して知りました。私のような人間には、尿意をもったとき、トイレいっても検査可能なのではと思いました。
- 7 シャワー室のバスマットが吸水性や速乾性が悪く、前の方が使った後だと濡れていて冷たくあまり良い気持ちではありませんでした。珪藻土マットのような素材だと思いました。その他はとても綺麗で気持ち良かったです。病院独特の匂いもなく快適でした。
- 8 コンビニ並みの売店があればよいと思う。
- 9 朝食のタンパク質が少ない、ご飯の量は多い。病室の温度は少し高い。