

1 1. 医療部門との連携活動

(1) 入院患者（家族）に対する患者満足度調査の実施

目的：患者及び家族の意見を聞くことにより、質の高い診療の提供や子どもと家族を取り巻く環境（人的・物的・空間的）に配慮し子どもと家族のためのセンターにしていくことを目的とする。また、保健が取り組むことにより、地域との連携にもつなげていく機会とすることができる。

調査対象：退院が決まった患者・家族

調査方法：別紙の調査票に保健室保健師が調査について説明し、記入を依頼、回収。

平成13年度調査結果

回答数 58

	質問タイトル	すばらしい	とてもよい	よい	わるい	とんでもない	利用していない	未記入
1	ご入院	12 (20.7)	25 (43.1)	19 (32.8)	1 (1.7)	0	0	1 (1.7)
2	看護ケア	25 (43.1)	20 (34.5)	13 (22.4)	0	0	0	0
3	医療ケア	25 (43.1)	24 (41.4)	9 (15.5)	0	0	0	0
4	ご家族中心の医療	14 (24.1)	27 (46.6)	17 (29.3)	0	0	0	0
5	案内	11 (19.0)	23 (39.7)	21 (36.2)	2 (3.4)	0	1 (1.7)	0
6	お子さん(患者様)の快適性	14 (24.1)	22 (38.0)	17 (29.3)	5 (8.6)	0	0	0
7	ご家族の快適性	10 (17.3)	23 (39.7)	19 (32.8)	3 (5.2)	0	3 (5.2)	0
8	ご退院	17 (29.3)	25 (43.1)	10 (17.3)	2 (3.4)	0	0	4 (6.9)
9	外来診療	6 (10.3)	13 (22.4)	19 (32.8)	4 (6.9)	0	12 (20.7)	4 (6.9)
10	救急診療	5 (8.6)	4 (6.9)	6 (10.3)	1 (1.7)	0	35 (60.4)	7 (12.1)
11	日帰り手術・検査	5 (8.6)	5 (8.6)	6 (10.3)	1 (1.7)	0	35 (60.4)	6 (10.3)
12	全体のご印象	16 (27.6)	28 (48.3)	12 (20.7)	1 (1.7)	0	1 (1.7)	0
	No.1~12	160 (23.0)	239 (34.3)	168 (24.1)	20 (2.9)	0	87 (12.5)	22 (3.2)

13	退院後の心配事	有	無
		20 (34.5)	38 (65.5)

◎ 退院後の心配事

- ・ 何かあったときにすぐに来られない。
- ・ 食生活について
- ・ 視力の回復、両眼のバランス
- ・ 体力の回復、体重増加
- ・ 再発、悪化しないか
- ・ 言葉の遅れがあるので発達状態が気になる。
- ・ 薬が飲めるかどうか。
- ・ 検査結果が出るまでの自宅の生活。
- ・ 登校して本当に大丈夫か。
- ・ 何かあったとき、どのようにすればよいか。
- ・ 病気の再発
- ・ 学力、体力（元の学校に戻って耐えられるか）
- ・ 予約でないと診てもらえないこと。

◎ 良かった点

- ・ 付き添いの食事、洗濯、お風呂など不便を感じなかった。
- ・ 紹介状、予約なしで飛び込み診察だったにもかかわらず、親切にもらった。
- ・ 本人がのびのびと過ごせた。
- ・ とても清潔
- ・ プレイルームがあり、子どもの気がまぎれた。
- ・ 暖かい雰囲気ですべてが病院らしくなかった。
- ・ 施設が充実し、使いやすい配置
- ・ 皆さん（職員）がとても親切
- ・ 普通の病院と違い、子ども中心で安心できた。
- ・ 医師や看護婦が白衣を着てないこと
- ・ 明るい感じ、入院中快適だった。
- ・ 付き添いもお風呂に入れた。
- ・ いつも声かけをしてくれ励みになった。
- ・ 看護婦が白衣でなくて親しみやすかった。

◎ 悪かった点

- ・ 売店の商品がもう少したくさんあると良かった（雑誌など）。
- ・ 証明書の発行、外来時にあわせてつくってくれると時間をかけずに済んだ。
- ・ 部屋がとても狭かった。
- ・ 部屋を変わる場合には前もって行ってほしい。
- ・ 前面オープンでないため、庭などの散歩ができなかった。
- ・ 部屋の中で自由にビデオを見ることができると良かった。
- ・ 個室でできることができなかったため、子どもをあやすのが大変だった。テレビがないのがつらい。
- ・ 荷物を置かないと開かないドアが数ヶ所あった。
- ・ 各部屋にテレビがない。
- ・ プレイルームが少し寒かった。

- ・ 外来の待ち時間でボランティアが子どもの対応をしてくれたが、子どもがうまく遊べないとボランティアは別の子どもと遊び始めてしまった（ダウン症児の母）。
- ・ 予約時間どおりでなく、待ち時間が長い。
- ・ 夜になっても騒がしかった。
- ・ 入院時の説明を詳しくしてほしい（後になってわかったこともろもろあった）。
- ・ 付き添いの食事が当日の夜から用意できない点
- ・ 入院時、大きな荷物を持っているので、ワゴンなどに載せて病棟まで運んでくれるとよい。

◎ 改善へのご提案

- ・ 付き添いのお弁当。子どもと親（付き添い）が同じメニューのほうがいい。子どもが目移りするし、制限食の場合もある。
- ・ 脳外科医師、リハビリが必要だと思った。
- ・ 最初の受付時間が長かった。
- ・ 前の病院からの紹介であったが、予約がないからと不信がられたのはとても感じが悪かった。
- ・ 地域（大府近辺）の夜間救急病院として、1日も早く機能してほしい。
- ・ 2階に、牛乳・野菜ジュースなどの自動販売機があると便利。
- ・ 託児システムがあると良い（外来待ち時間が長いため、兄弟を連れてくると大変）。
- ・ 食堂があると良い。
- ・ 手術が終わって、出てくるまでの時間が長いので、モニターで経過を伝えてほしい。
- ・ 食事について、乳児の前期・中期・後期がつかれると良い。
- ・ 退院時の荷物のために宅配便を1社入れておくと良い。
- ・ バス停がセンター前ならいい。
- ・ 公衆電話が少なすぎる。
- ・ 救急での対応がしてもらえるといい。