

ご意見・感想の回答

A. 職員に関してお尋ねします。

a.1 医師について

- ・ 色々な状況の患者さんが来られると思います。一人一人の患者とその家族に対応するのは、並々ならぬ経験と柔軟な対応も求められます。この病院でリハビリ入院したことが、患者やその家族が前を向くきっかけになる・・・そんな場所であって欲しいと願っています。
- ・ 最初は薬の事で少々むつかしいでした。25日目に聞いて下さり感謝でした。

【回答】 患者さまの病状や治療のことで不安や質問がありましたら、患者さまは病棟スタッフへ 代理人さまは医療ソーシャルワーカー（相談員）病棟スタッフへ遠慮なくお申し出ください。
迅速な対応で説明の場を調整いたします。

b.1 看護師について

- ・ 病院（院内の仕組み（システム）を事前に教えて頂けているととっても助かった。

【回答】 こちらの入院患者さまへのオリエンテーション内容が不足しておりました。
ご意見をもとに新たに「患者さま用入院のしおり」「避難経路図」を作成して配布し、説明するように改善いたしました。

b.2 ケアワーカーについて

- ・ 衣類が着替えができていない時があった。病室に入れられないため持ち物のストック状況が確認できず、入院時に必要だというものが、使われていない事が最後にわかる。不要な物を準備する手間がなくなるので、更新しておいてもらいたい。

【回答】 入院前に医療ソーシャルワーカー（相談員）より代理人さまへ私物利用の方へは、入院に必要な物をご案内しております。入院当日には、病棟で患者さまの状態にあわせて持参いただいた私物を確認させていただいております。場合によっては持ち帰っていただく事もあります。
ご迷惑をおかけ致しますが、ご協力いただけますと幸いです。
これからも患者さま、代理人さまが困り事やご不明点を遠慮なく話しやすい環境づくりを続けていきたいと思っております。

c.1 リハビリテーションスタッフについて

- ・ 認知度が落ちてきてたとしても、他の機能は鋭く、肌で感じます。
我々もですが本人の感情に真に寄り添った対応が求められている様に思います。

【回答】 リハビリテーションスタッフ全体で、知識や技術を高める取り組みを行っていきます。
認知症に対しては、勉強会・研修を実施し理解を深めていきます。
また、認知面の低下があったとしてもその方が心地よい状況を作れるように対応や環境に配慮を行っていかうと思います。
できないからやらないのではなく、本人の希望、課題があればそれを解決できるように取り組んでいきます。
院内の認知症サポートチームとも協力し、各患者さまに合った関わりを考えていきます。

d.1 (3)栄養士について

- ・ 御飯が美味しくない。特にいなり、ちらし寿司、カレー等。もう少しお酢とかの味があれば・・・栄養面では無理かもしれませんが・・・

【回答】 ご意見ありがとうございます。
お楽しみにされていたお食事の味が、美味しくなくて申し訳ございません。
患者さまに喜んで頂けるようなお食事の提供に努めて参ります。今後とも、よろしくお願いいたします。

B. 入院生活に関してお尋ねします。

1. 日々の入院中困ったことについて、病院スタッフにすぐに相談・質問できましたか？

- ・ 中盤以降対応して頂けた。

【回答】 貴重なご意見ありがとうございます。
入院時より患者さま、代理人さまのご要望やご不明な点は遠慮なく話していただけるような関係を築くよう努めてまいります。

2. 患者さまの病状や入院生活の様子について、必要な情報は得られましたか？

- ・ 患者の状態をみれば情報等はいらない。

【回答】 患者さまのリハビリテーション見学の機会を今後作っていただければと考えています。見学していただくことで、ご本人の状況をより分かって頂けると思います。また、家族カンファレンス等で、現状とこれから考えていくことについて、説明させて頂く機会があります。気付いた点があれば、スタッフにその都度伝えて頂くと、対応できる内容も多いと思います。

3. 日々の入院中、プライバシーは守られていると感じますか？

- ・ 患者間のトラブルがないか気になった。内容にもよるが、防ぐ方法を対策されていると思うが、家族への注意（情報提供）の中に患者の困っているクセなど事前に聞き取ってはどうか？（院内トラブル防止用）

【回答】 実際に患者さまの認知状態や性格において医療ソーシャルワーカー（相談員）が入院前には代理人さまより聞き取りを行っており、前医からも情報をいただいております。多職種で情報を共有し、病棟では患者さまが安心して療養していただけるよう環境調整に取り組んでおります。

4. 日々の食事内容について

- ・ 御飯がまずい。カロリー計算があるとは思いますが、おかずももう少し工夫があればと思いました。

【回答】 ご意見ありがとうございます。

お楽しみにされていたお食事の味が、美味しくなくて申し訳ございません。

患者さまに喜んで頂けるようなお食事の提供に努めて参ります。今後とも、よろしくお願いいたします。

- ・ 退院前、パン・麺類の食べるリハビリをしていただいた。

【回答】 食事内容は、患者さまの飲み込む状態に合わせて変更していきますが、出来るだけ患者さまのご意向に添えるよう取組んで参ります。また退院後の食事状況を見据え、入院時より飲み込む能力を評価しながら、リハビリテーションを行っていきます。

5. 面会について

1) 利用したことがありますか？

- 面会時間が短い。
- 時間を調整するのに苦労した。
- 面会時間短い、せめて30分は欲しい。
- 時間が少々短い。
- 土日どちらかに面会ができたらと思いました。
- 15分程度では短いと思います。
- 土日面会希望。

2) 面会時の対応について

- 面会時間が短く感じました。
- 感染予防対策のため仕方がないと思います。
- 面会に来られていない入院中の配慮があれば・・・と思った。
- 時間15分は少し短いようにも思う。
- 時間が少し短い。
- 時間が短い。
- 時間にきびしい。
- コロナ等の流行もあり15分は短いとも感じますが仕方がないと思ってる。

【回答】 2024年3月2日より土・日・祝日の面会を全病棟でスタートしております。

1回の面会時間は、15分としておりますが今後、面会の時間帯・面会時間延長は段階的に緩和できるよう、随時検討して参ります。

遠方の方、来院できないご家族の方のために、当院のホームページよりリモート面会（ZOOMによる）の受付も行っております。ご利用下さい。

6. 当院に入院された時の目標は達成出来ましたか？

- もう少し歩けるように成れると思いましたが出来ないままでミニカートを見つけそれで行動今も出来感謝です。
- リハビリ等熱心にやって下さり感謝していますが本人の年齢・・・思ったようにはなりませんでした 仕方ありません。

【回答】 患者さまの状況に応じて、できる限り入院前の状態に戻れるようにリハビリテーションを実施し、生活ニーズを考えた福祉用具の提案も併せて行っています。心配に思われる点、気になる点、ご希望などがあれば、見学に来て頂いた時や家族カンファレンスなどで聞いて頂けると、話を伺いながら少しでもお応えできると考えています。よろしくお願いします。

- 本人の目標が定まっていない様に思われる。

【回答】 患者さま本人の意思を第一に尊重したいと考えておりますが、状況によっては、難しい場合もあります。入院当初は、目標が決まっていない場合もリハビリの進捗状況によって、患者さま、代理人さま、多職種の医療者とカンファレンスを行って目標を決めていきます。

E. その他ご意見・ご希望がございましたら、具体的にお聞かせ下さい。

- 部屋に設置してあるテレビ・冷蔵庫を一度も使用せず、これからも使用することがないため必要とする人だけに設置してほしい。

【回答】 ご意見、ありがとうございます。
担当者へ提案させていただいて、今後の課題といたします。

- 理美容の支払いを振込ではなく簡単にしてほしい。

【回答】 貴重なご意見ありがとうございます。
2024年6月より理美容の利用の申し込み方法、精算方法を変更いたしました。
1階受付・病棟において「申し込み書」を記入して下さい。代金は後払い（入院費と合わせて請求）となります。

- とてもきめ細やかに対応して頂きしっかり歩けるまで回復でき感謝しております。
リハビリの特化した病院とのことで、とても安心感がありました。
何より、本人のストレスが口で言うより少ない様で皆さんに親切に対応して頂けたのだらうと思っています。
「認知症の世界の歩き方」フレディの遺言」はおススメの書籍です。
歳をとり衰えていく者の気持ち（不安）は経験した者にしかわかりません。表面に見える行動だけではなく、その人一人一人に寄り添った対応が患者やその家族に一番求められる事ではないかと今回の入院で感じました。
歩けるようにサポートして頂きありがとうございました！！皆様に感謝いたします。

【回答】 看護部は「患者さまの立場に立った信頼される看護・介護の提供に努めます」を理念にかけ、これからもより一層のサービス向上を努力してまいります。

- 車の運転は面会時間に合わせてもう一便有ると思った。

【回答】 面会時間に合わせて、山下駅 ⇄ 川西リハビリテーション病院 のバスを増便いたしました。是非、ご利用下さい。

- 退院後の薬の処方に日付、曜日は余分では？

【回答】 当院の入院患者さまは、75歳以上のご高齢の患者さまの割合が高く、服薬管理の自立支援をするために日付を印字しております。
本来なら個別対応をするべきところですが、現状は対応できかねます。
何卒ご理解いただきますようよろしくお願いいたします。

- コロナの時の説明不足だった為、面会が再開された時に本人からその時の状況を聞きました。そのコロナの時の本人への対応は不満です 何も無かったので、良かったです。リハビリの先生には大変感謝しております。ありがとうございました。

【回答】 適切な情報提供ができていなかった事を大変遺憾に思っております。
罹患された方、その接触者となられた方の代理人さまへは、病棟スタッフより連絡させていただいております。
その他の方の代理人さまや他病棟に入院中の方には、ホームページにて発信させていただいております。

- 退院時間が面会時間外の10時のため1階の受付窓口にて退院の対応を聞いたところ退院患者を1階に連れてきますのでお待ち下さい。ということで連れてきてくれたナースさんにはお礼が言えたが、お世話頂いた皆様にお礼が言えなかったことが家族としては、残念であった病室の状況が家族に不明のため、着がえやタオル等の状況がわからない。家族の代表者だけにはロッカーの様子がわかるようにできないのかなと思った（プライバシーの問題があり、また感染症の問題等あるのかも知れないが）

【回答】 現在は、短い時間帯ですが代理人さまご家族さまの面会が可能となっております。私物を利用されている患者さまの洗濯や補充は患者さまやご家族さまでお願いしております。
面会時間外での来院時は病棟スタッフが1階まで出向き、洗濯物の受渡しをさせていただいておりますので、クローゼットの様子が分かりにくいと思います。その際は病棟スタッフへ遠慮なく声をかけていただきましたら、可能な限りお答えいたします。
病院の感染予防対策の方針で、まだまだご不便をおかけしております。