

ご意見・感想の回答

A. 職員に関してお尋ねします。

b1 看護師について

- * 患者の心を分かってもらえない時がある。

【回答】 患者さまの立場に立った看護ケアの提供が行なえるよう、研鑽してまいります。

- * 胃ろうや人工呼吸器のチューブの調整のとき、押しこまれると痛いので本人の様子を見ながら加減していただくとありがたいです。

【回答】 看護・ケア時は患者さまの意見と様子を確認しながら関わるようにいたします。

b.2 ケアワーカーについて

- * ゆっくり話が出来ない→忙しすぎる

【回答】 ゆっくりお話が聴ける時間を作りたいと思っております。遠慮なくお声をかけて下さいましたら時間を調整いたします。

c.1 リハビリテーションスタッフについて

- * はっきり説明を下ささり親切だと思われま。
- * いつもお世話になっております。ありがとうございます。
- * 若い方が多く、会話もしながら熱心に取り組まれている。
- * よく話を聞いて頂いた。
- * とときどき見学していますが本人に理解できるよう説明してもらっていました。
- * 根気強く親切に対応してもらって感謝。
- * 突然見学させていただいた時、本人にたくさん話しかけてから施術してくれていた。
- * 特に〇〇様には、母もすごく喜んでおりました。
- * 2Fです。声かけありがたいです
- * とても良くしていただいて、家族としては、すごくうれしいです。
- * 聞けばリハの状況を説明して下さる。
- * 再び歩行できるように、のどをきたえていただき痰が出せるように最大限のご尽力を頂き感謝申し上げます。
- * とても よく してもらってます。
- * ハキハキしていて良かったです。
- * 厳しくも、心優しくご指導して下さっている。本人が前向きな気持ちを維持出来ている。感謝しています。
- * 過去のリハビリのスタッフに比べて熱心であると聞いている。

【回答】 お褒めのお言葉を中心に頂き、ありがとうございました。ご本人に前向きになって頂けるようなお声かけを継続し、今後もリハビリの知識・技術・対応力を高める取り組みを引き続き行ってまいります。

f.1 受付について

- * 受付の方の電話番号入力ミスで、私との連絡が繋がらなかった。その後直ぐに対応・対処して下さいました。

【回答】 入院申込書の情報を2人での確認作業を行ない、正しく入力することに努めます。また、入院生活に対する不安が少しでも和らぐよう笑顔で挨拶することを心掛けます。

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？

- * 時間帯によって、あまりスタッフがいない
- * 病院スタッフがいない場合がある。

【回答】 看護師は、1日8名程度の患者さまを受け持ち、それぞれの担当患者さまのところに居ります。ケアワーカーは、業務をしながら病棟全体をラウンドしております。お急ぎの際は、ナースコールをご活用下さい。

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？

- * 合い部屋の場合、話が聞こえる場合があります。
- * 退院の内容が漏れていた。

【回答】 患者さまの個人情報の取り扱いには、院内のルールに基づいて管理しております。総室の場合、患者さまのプライバシーに関する情報は他者に聞かれる事の無いよう配慮いたします。またチーム医療における情報共有を適切に行い、守秘する内容は、遵守して対応いたします。

4. 日々の食事内容について

- * 本人はあまり満足していない様でした。

【回答】 ご意見ありがとうございます。ご満足して頂ける食事の提供が出来ず、申し訳ございません。当院では、年1回患者さまを対象に嗜好調査を行っております。その際、ご意見をお聞かせ下さい。今後も患者さまに喜んで頂けるようなお食事の提供に努めてまいります。1階、各病棟に患者さまからのご意見箱を設置しております。そちらへ率直なご意見をいただくとより早い対応が可能になります。

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(15分)と感じています。平日13:30~16:00も私にとっては、きびしいです。
- * 面会時間が30分程になると良いと思います。
- * 15分は少し短すぎます。
- * 時間が短いと感じる時がある。リハビリ時間が重なると困る。

2) 面会時の対応について

- * 時間が少ないのが、やや不満ですが感染対策なので仕方がない。
- * おわりの時間を30分でも延長していただくとありがたいです。
- * 15分は短すぎると感じる。(それ以上いても注意されたことはないが)
- * 面会時間をもう少し延長してほしい→可能であれば

【回答】 6月1日より、毎日面会時間を13:00~16:00、1回20分程度に変更いたしました。

3) 面会時の注意事項(面会簿に記載しています)に関する病院の取り組みについて (感染予防対策)

- * もう少し夕方からの面会にも対応してほしい。(家族のみで良いので)
- * フルタイムで仕事をしているのと、衣服などリースにしていなかったこともあり、面会時間の終了時間が18時近くまであればと思いました。

【回答】 申し訳ございません。17:00からは、夜勤体制になります。人員配置は少なく面会者の対応が困難になるため難しい状況です。今後も面会の緩和については、検討を重ねてまいります。

- * 食堂のお茶ぐらいは飲めれば良いと思う。

【回答】 面会中の飲食はお断りしております。面会者の方が談話室の給茶器でお一人で水分補給していただく事は可能です。

6. 当院に入院された時の目標は達成出来ましたか?

- * 早い退院でリハビリが十分でなかった→無理やりに退院させられた。リハビリの状況の確認もせず病院の入退院の回転率を上げるのに。

【回答】 早いご退院となり、リハビリ提供が十分でなかったとのご意見と判断いたします。リハビリ状況など病院生活の状況を関係スタッフで共有し、患者さまのご状態に合わせたリハビリを実施させて頂いております。また、法令にてリハビリを提供できる期間・量が決まっており、その期間に出来る最大限リハビリ提供と今後の生活に向けた支援が行えるよう、これからも努力してまいります。

- * 時間が足りなかった。半年は短か過ぎる。やっとリハビリがあがってきた時だったのに。

【回答】 入院期間が短く時間が足りなかったとのご意見と判断いたします。法令にてリハビリを提供できる期間・量は決まっており、その期間に出来る最大限のリハビリ提供と今後の生活に向けた支援を多職種で行っております。決められた期間で満足して頂ける関わりができるよう、今後も努力してまいります。

C. 院内の設備、環境に関してお尋ねします。

2. トイレや廊下等の清潔さはいかがですか?

- * 土日祝日はきたなかった、特に病室等。
- * 仕方がないが、流し忘れ 汚れたまま退室しているときがある。

【回答】 定期的の確認を行っておりますが、職員が気付いていない場合があると思います。職員へお声掛け頂きましたら直ぐに対応させていただきます。

D. 総合的な評価等に関してお伺いします。

1. 川西リハビリテーション病院の職員間の連携はとれていると感じますか?

- * いいと思いますが…最初の準備品が、いらぬものいるものがわかりづらかった。

【回答】 私物を利用される場合、患者さまの状態に寄って必要な物や数が変わります。もう少し分かり易くご案内できるように検討いたします。

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。

- * 看護師、医師を含めた医療スタッフの意見の横の連携が全然なされていない。

【回答】 おそらく、医療スタッフ間の情報共有が出来ていなかったと思われます。患者さまを中心とした医療の専門職が連携して、患者さまの目標達成に向けて日々取り組んでまいります。

- * 見舞いに行った際、顔を拭いてやりたいと思うのですが、タオルはナースステーションにお声かけしないと無いのが少し不便です。乾いたタオル数枚はいつも部屋に置いて下さると有難いです。パジャマはどのタイミングで着替えてますでしょうか。入浴時以外でも2日に1回ぐらい着替えられるとうれしいです。お手数ですがよろしく願いいたします。

【回答】 原則、入浴するタイミングで、一週間に2回の更衣と汚染時は随時更衣をしております。患者さまの自立度に合わせて寝衣と日中着の更衣を生活の中に取り入れております。

- * 私の場合は自分で毎日見た方が良かったです。中止の薬はバラシてあります。飲み薬は日付がばらばらに、薬剤師さんもっと気を付けてください。薬によっては間違えれば体に悪いです。

【回答】 高齢の方が多いため、入院当初は、服薬間違いが無いよう、持参されたお薬についても基本的にPTPシートから外して、朝であれば朝の1包に服用薬剤をまとめてお渡しする調剤方法をとっております。(1包化)

その後で、一部中止のお薬が発生した場合は、中止の持参薬についてはバラ錠の形で返薬となってしまいました。

個々の患者さまに対して、その時々の患者さまの状況に応じて投薬の仕方を変えていければベストと考えておりますが、薬剤師がベッドサイドで充分なお話を聞き取ることができずご迷惑をおかけしました。

今後は入院中にご意見を反映できるよう検討していきたいと考えます。

- ◎ 医療の専門職として日々、知識・技術とともに研鑽しております。スタッフ全員が、患者さまの気持ちに寄り添った看護・ケアを行えるよう育成してまいります。 看護部一同

- ◎ お褒めのお言葉を中心に頂きました。ありがとうございます。ご本人に丁寧なご説明やお声かけを継続し、リハビリテーションをご本人が前向きに行える様に職員全体で取組んでまいります。また今後もリハビリテーションの知識・技術・対応力を高める取り組みを引き続き行ってまいります。 リハビリテーション部一同