

利用者様・御家族様アンケートについて

はじめに

この度はアンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。
貴重なご意見に感謝すると共に、皆様方のご要望にお応えできるよう、誠実に努めてまいりたいと思います。

つきましては、各部署から回答させていただきます。全てにおいてご満足のいく内容ではないと思いますが、改善の気持ちを持って善処させていただききたいと考えております。ご理解をいただきますようお願い申し上げます。

医療法人永寿会 川添記念病院

入院中の利用者様への回答

医師からの回答

貴重なご意見をありがとうございます。利用者様、ご家族様の中には投薬内容や診察について、あるいは家族との面談についていろいろご希望があることが、あらためて良くわかりました。可能な限りご希望に添えるように、話し合える環境作りを含めて、今後改善していきたいと思っております。それぞれの状況によって個別に取り組みを模索していきます。

看護師からの回答

気持ちよく療養生活を送れるような環境作りに努力します。利用者様と看護職員がより多くの時間を共有し、皆様のお悩みが聞けるように努力します。
また、プライバシーが守れるよう情報管理をいたします。

事務課からの回答

どちらともとれる回答が一定数あり、入院中の利用者様と接する機会が必要であると思われました。可能であればレクリエーションなどのイベントに参加し、コミュニケーションの場として活用していきたいと考えています。

薬剤師からの回答

説明、情報提供についてのご要望がありましたが、現状では詳しい説明をすることは難しい状況です。不十分かも知れませんが、お薬の説明を希望される方は、薬剤情報提供書（おくすり説明書）をお渡しさせて頂いておりますので、看護スタッフにお申し出下さい。
また、お薬を希望されて受け取るまでに時間がかかるというご意見もありました。それにつきましては、できるだけ早くお渡しできるよう薬局一同心がけておりますが、ミスを防ぐ為に必ずダブルチェックを実施しておりますので多少時間がかかります。
お待たせしてしまい大変申し訳ありませんがご理解頂けますようお願い申し上げます。

ソーシャルワーカー（医療相談科）からの回答

ご家族様とお話ししたことについても、主治医と相談しながら入院中の利用者様にも状況を報告するなどの対応を心がけたいと思っております。
看護師、作業療法士（OT）などの他職種とも連携して、利用者様と直接接する機会を増やすようにしたいと思います。

作業療法士（OT）からの回答

“接遇”について高い評価を頂き、スタッフ一同安堵すると共に、より高い評価を頂けるよう努力したいと思います。しかし“治療技術”についての評価は低く、これは作業療法（活動）の意味や目的についての説明が不十分であるためと考えています。今後は各スタッフがしっかりと説明できるよう心がけて参ります。
制服の着用につきましては、“どちらでもいい”という回答が一番多かったのですが、“あつた方がよい”という回答が“ない方がよい”という回答を上回る結果となったため、制服を着用する方向で現在検討しています。

栄養科からの回答

食事についてお褒めの言葉をたくさん頂きました。スタッフ一同励みとなっております。特に月1回のイベント食について“良い”とのコメントが多く今後も継続してまいりたいと考えております。
反面、治療食（食形態）の必要性についてご理解を得られていない部分もあると感じました。これについては機会を作ってご説明したいと考えています。
今後も、嗜好調査や各病棟の患者会のご意見を日々の献立に反映させていきたいと思っております。

病院全体としての回答

①施設・サービスについて

設備の更新、院内清掃などを順次見直し、改善していきたいと考えています。

②今後のサービスについて

まず当院で今できることから始め、サテライトクリニックおよび訪問等にシフトしていきたいと考えています。

③その他のコメントについて

このようなコメントをいただいたことを病院全体で共有し、これからの病院の診療および運営に活かしていきたいと思えます。一つ一つに回答することは難しいですが、ホームページ等を利用し情報発信をしていきたいと考えています。

外来通院中の利用者様への回答

医師からの回答

貴重なご意見をありがとうございます。利用者様、ご家族様の中には投薬内容や診察について、あるいは家族との面談についていろいろご希望があることが、あらためて良くわかりました。可能な限りご希望に添えるように、話し合える環境作りを含めて、今後改善していきたいと思っております。それぞれの状況によって個別に取り組みを模索していきます。

看護師からの回答

外来専属の看護師と関わる機会が少ない現状となっておりますが、今後も外来受診される利用者様、ご家族様のお気持ちに添えますよう、努めて参ります。

事務課からの回答

接遇については“満足”という回答を多くいただきました。今以上に努力、改善を行い、より良い評価を頂けるように部内で協議致します。

薬剤師からの回答

お薬を希望されて受け取るまでに時間がかかるというご意見がありました。外来利用者様の処方箋は、薬局で受け取り次第優先的に調剤して出来るだけ早くお渡しできるように薬局一同心がけておりますが、ミスを防ぐ為に必ずダブルチェックを実施しており時間がかかってしまう場合があります。お待たせしてしまい大変申し訳ありませんがご理解頂けますようお願い申し上げます。

また、お薬の間違いがあった際の対応についてご指摘がありました。薬剤師としての責務と誠意をもって対応しておりますが、至らない点があったかと思っております。不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。引き続き調剤ミスの防止に向けて努力致します。

ソーシャルワーカー（医療相談科）からの回答

“医療相談室の使用”についてコメントを頂きました。医療相談室の使用については、使用者をソーシャルワーカーに限定せず必要時には他の職種も利用しています。入院中の利用者様についても医療相談室までの移動が負担になるようであれば、面会室を使用するなどの配慮を心がけたいと思っております。

作業療法士（OT）からの回答

入院中の利用者様と比較すると、全ての項目において“低い”結果となりました。これについては“接する機会がない”“知らない”ということが要因の一つではないかと考えます。コメントにも複数書いてありました。

対応として、外来利用者様が作業療法に参加しやすくなるのが早道と思っておりますが、その為には利用者様のニーズを教えていただき、その目的にマッチした作業療法の提供が必要だと考えます。その為にも皆様と接する機会を増やしていけたらと考えております。院内でも気軽にお声をかけていただければ幸いです。また、外来の方が参加出来る作業療法について、プログラム表を事務所前に掲示させていただきたいと思っております。

制服の着用につきましては、“どちらでもいい”という回答が一番多かったのですが、“あった方がよい”という回答が“ない方がよい”という回答を上回る結果となったため、制服を着用する方向で現在検討しています。

※作業療法に参加するためには主治医の許可が必要となりますので、興味のある方はご相談下さい。

栄養科からの回答

原則、外来利用者様への食事の提供は実施していないため関わる機会が少ないのが現状です。

病院全体としての回答

①施設・サービスについて

設備の更新、院内清掃などを順次見直し、改善していきたいと考えています。

②今後のサービスについて

まず当院で今できることから始め、サテライトクリニックおよび訪問等にシフトしていきたいと考えています。

③その他のコメントについて

このようなコメントをいただいたことを病院全体で共有し、これからの病院の診療および運営に活かしていきたいと思えます。一つ一つに回答することは難しいですが、ホームページ等を利用し情報発信をしていきたいと考えています。

御家族様への回答

医師からの回答

貴重なご意見をありがとうございます。利用者様、ご家族様の中には投薬内容や診察について、あるいは家族との面談についていろいろご希望があることが、あらためて良くわかりました。可能な限りご希望に添えるように、話し合える環境作りを含めて、今後改善していきたいと思っております。それぞれの状況によって個別に取り組みを模索していきます。

看護師からの回答

利用者様の個々のニーズに対応すべく努力してまいります。ご家族様ともコミュニケーションをとり、より良い支援を致したいと思っております。看護職員に気軽にお声かけ下さい。

事務課からの回答

ご家族様につきましては、説明や対応において行き届かない部分が多く大変ご迷惑をおかけしていると感じています。各職員のスキル向上を図り、向上に向けて努力したいと考えています。

薬剤師からの回答

ご家族様と接する機会が作れていないことを心苦しく感じています。

ソーシャルワーカー（医療相談科）からの回答

看護師や主治医と連携し面会時や病状説明時などに、直接お話する機会を増やしたいと思っております。

作業療法士（OT）からの回答

入院中の利用者様と比較すると、全ての項目において“低い”結果となりました。これについては“接する機会がない”“知らない”ということが要因の一つではないかと考えます。コメントにも複数書いてありました。また、「私の家族は参加していない」「何をしているのか分からない」というご意見もいただきました。これらについては当科からの情報提供が十分ではないからと考えます。

そこで、ご家族様の目の届きやすい所・事務所前・各病棟面会申込用紙の記載場所・各病棟の面会室などに、作業療法プログラムや作業療法の治療的な意味・目的などを掲示したいと思います。また“川添だより”に積極的に記事を提供していきたいと思っております。

制服の着用につきましては、“どちらでもいい”という回答が一番多かったのですが、“あった方がよい”という回答が“ない方がよい”という回答を上回る結果となったため、制服を着用する方向で現在検討しています。

栄養科からの回答

アンケート結果から、ご家族様におかれましては、“接点が少ないこと”が起因していると思われる結果・ご意見をいただきました。そこで対策としてイベント、行事食等を月1回程度ご紹介させて頂きたいと考えています。方法としては①病棟内掲示 ②院内掲示（EVおよび事務所前） ③川添だより、あるいはホームページ の三つを考えています。

病院全体としての回答

①施設・サービスについて

設備の更新、院内清掃などを順次見直し、改善していきたいと考えています。

②今後のサービスについて

まず当院で今できることから始め、サテライトクリニックおよび訪問等にシフトしていきたいと考えています。

③その他のコメントについて

このようなコメントをいただいたことを病院全体で共有し、これからの病院の診療および運営に活かしていきたいと思っております。一つ一つに回答することは難しいですが、ホームページ等を利用し情報発信をしていきたいと考えています。