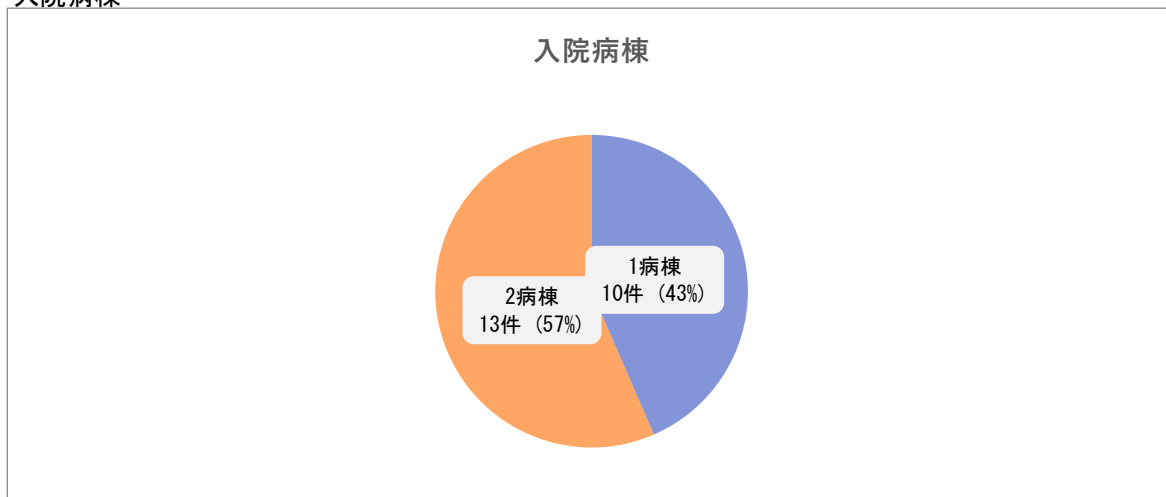


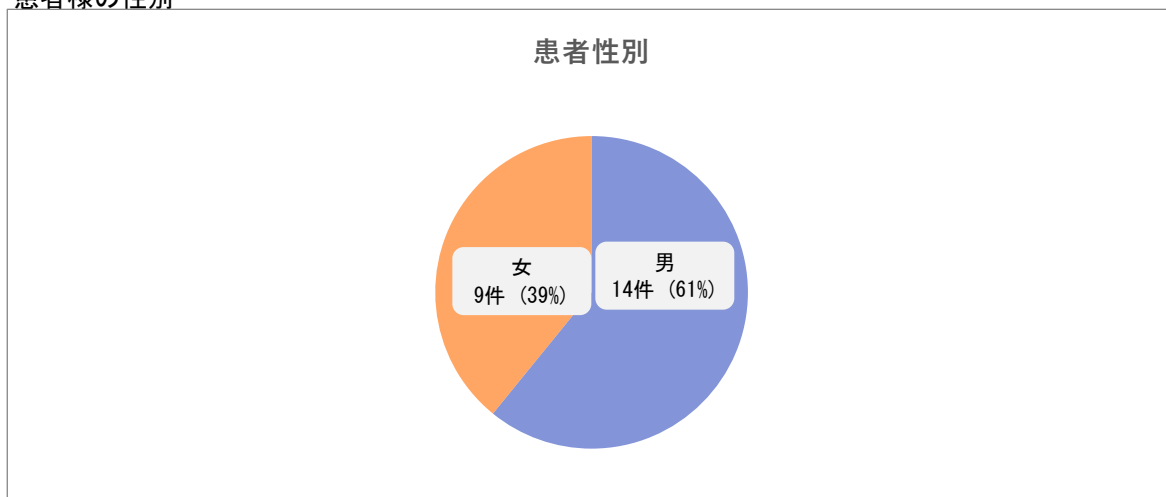
集計期間： 2022/12/1 ~ 2023/1/31

退院患者数： 61
回答数： 23
(回答率： 37.7%)

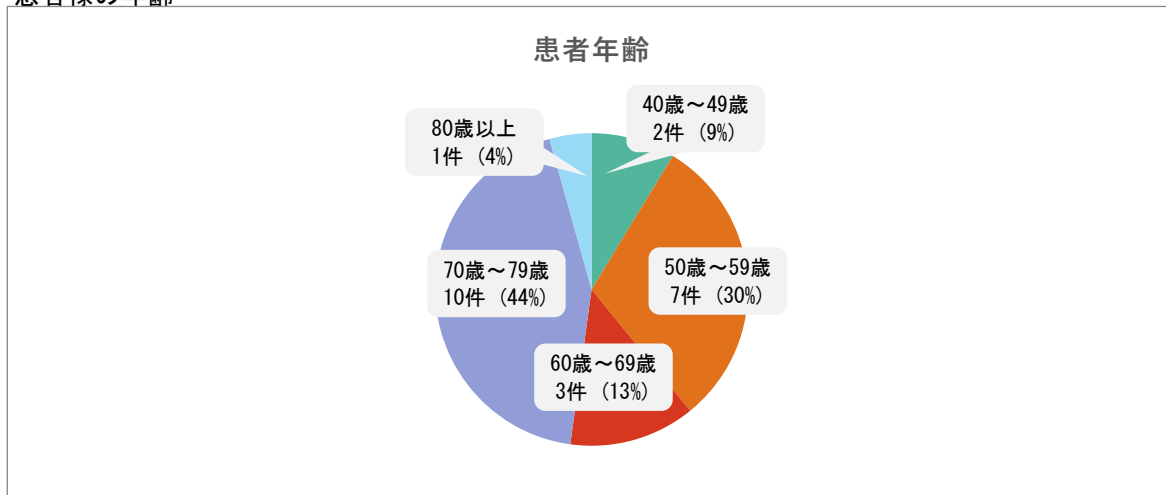
入院病棟



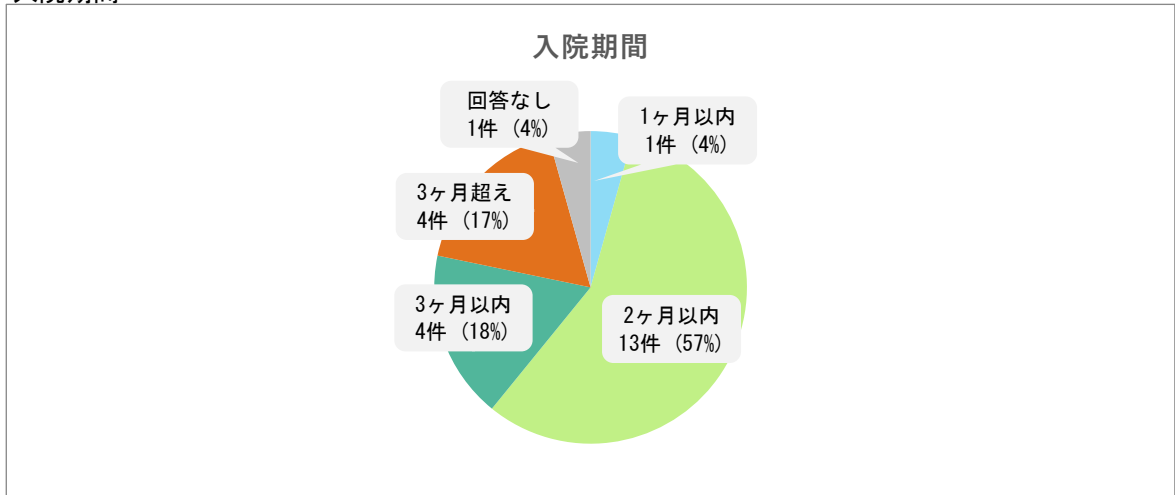
患者様の性別



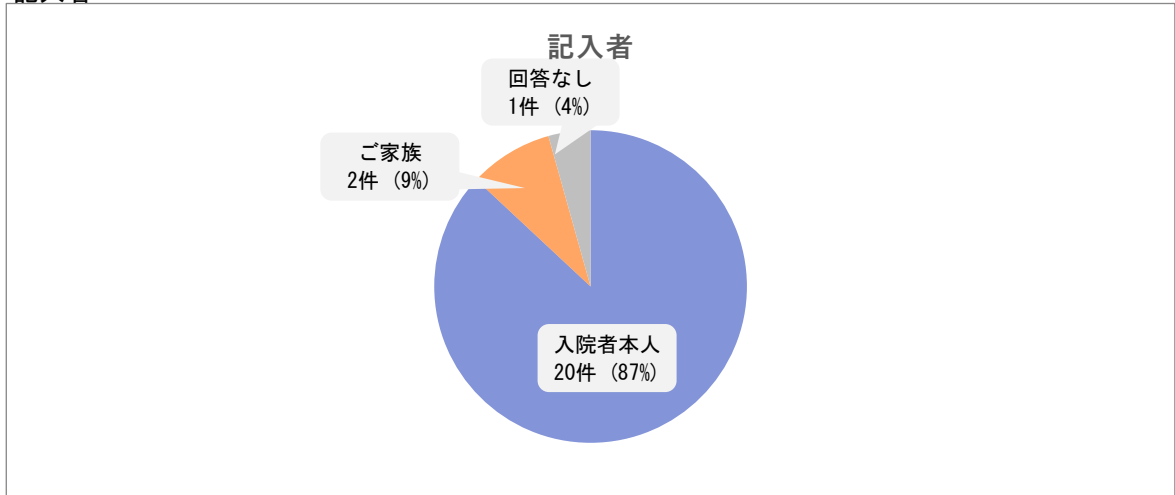
患者様の年齢



入院期間



記入者

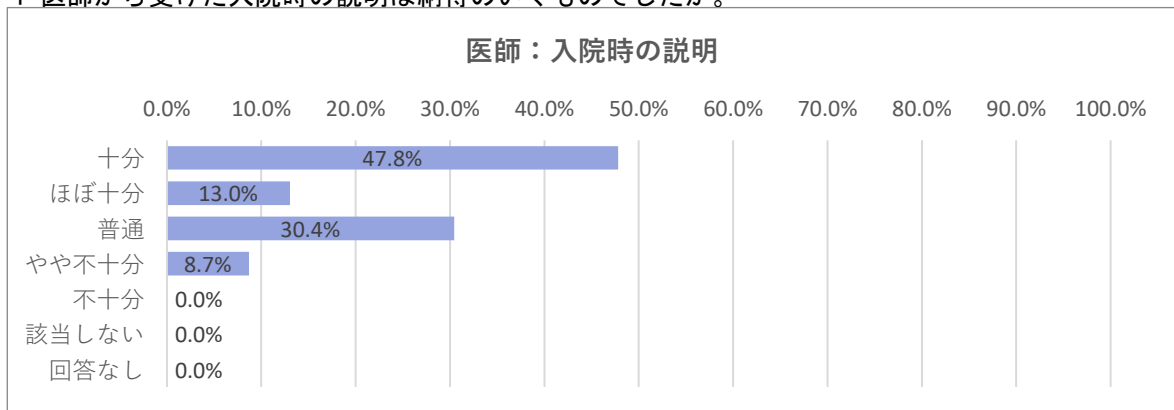


※前項その他の場合、具体的にご記入ください。

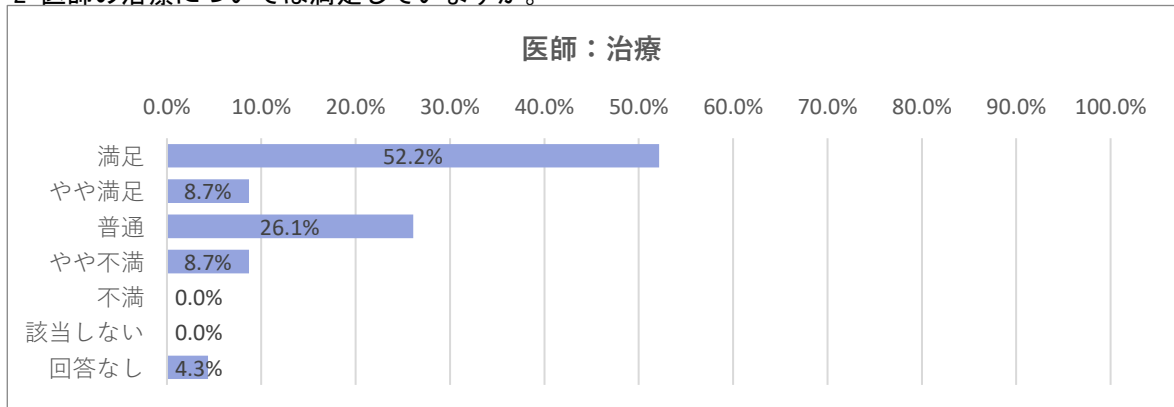
◆ 職員の医療内容の説明や対応について

○ 医師

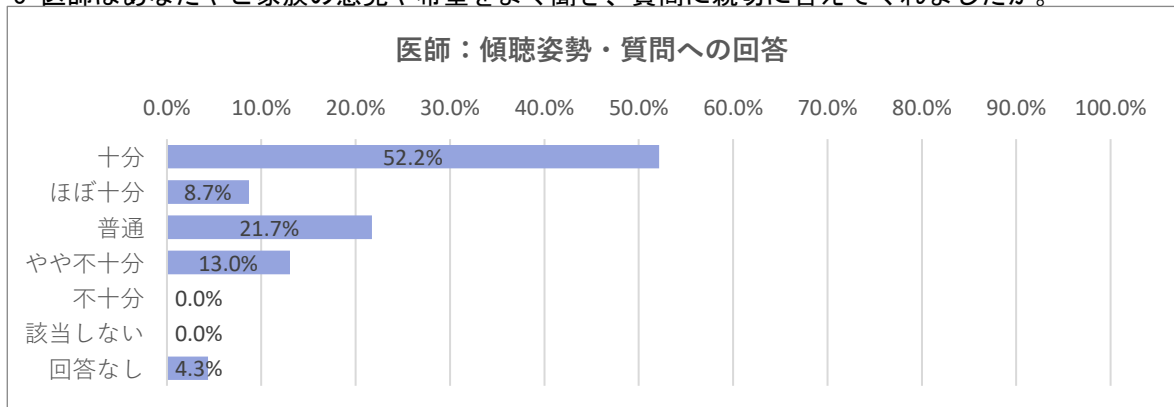
1 医師から受けた入院時の説明は納得のいくものでしたか。



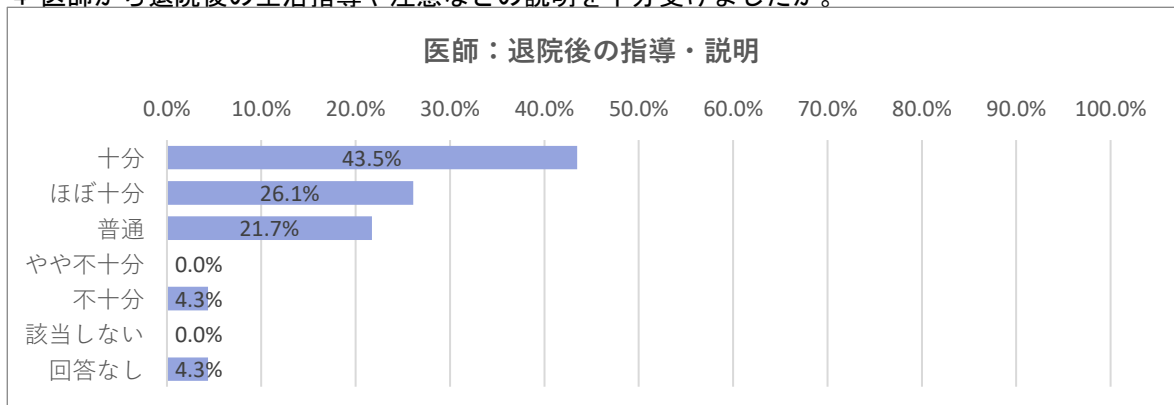
2 医師の治療については満足していますか。



3 医師はあなたやご家族の意見や希望をよく聞き、質問に親切に答えてくれましたか。

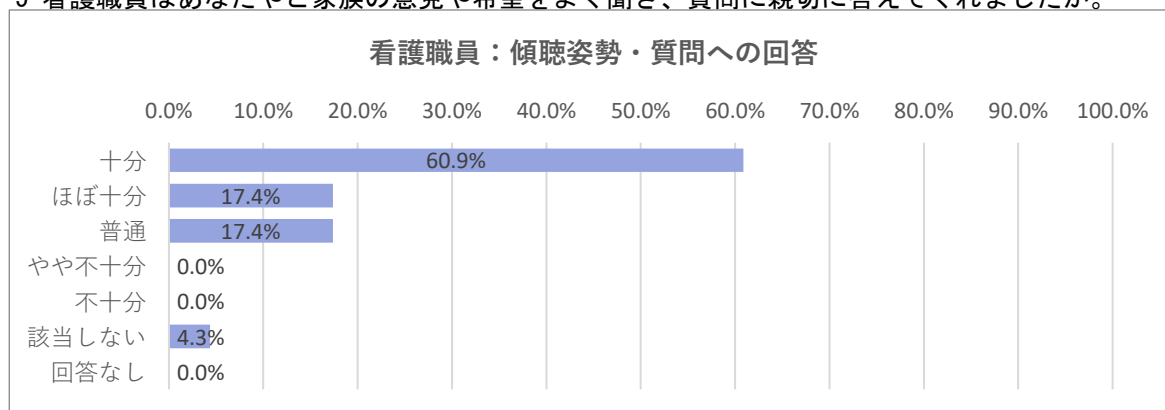


4 医師から退院後の生活指導や注意などの説明を十分受けましたか。

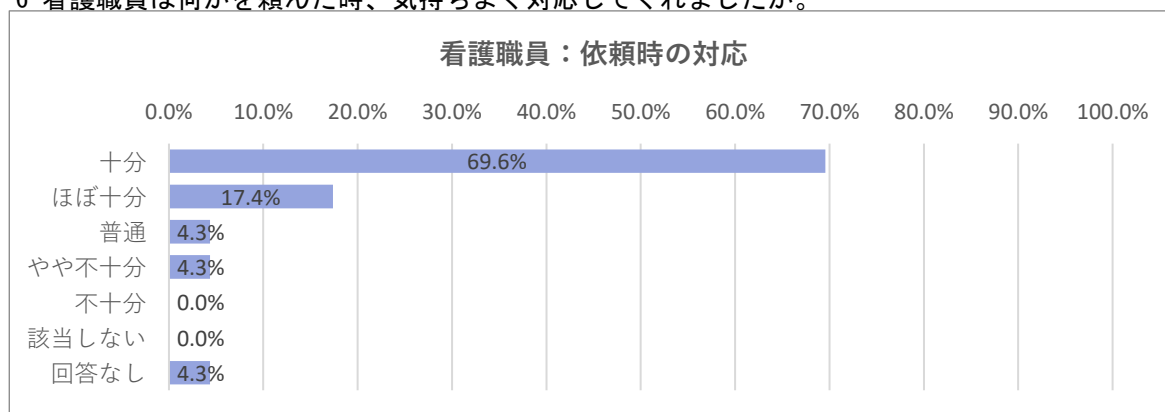


○ 看護職員（看護師、介護福祉士、看護補助者）

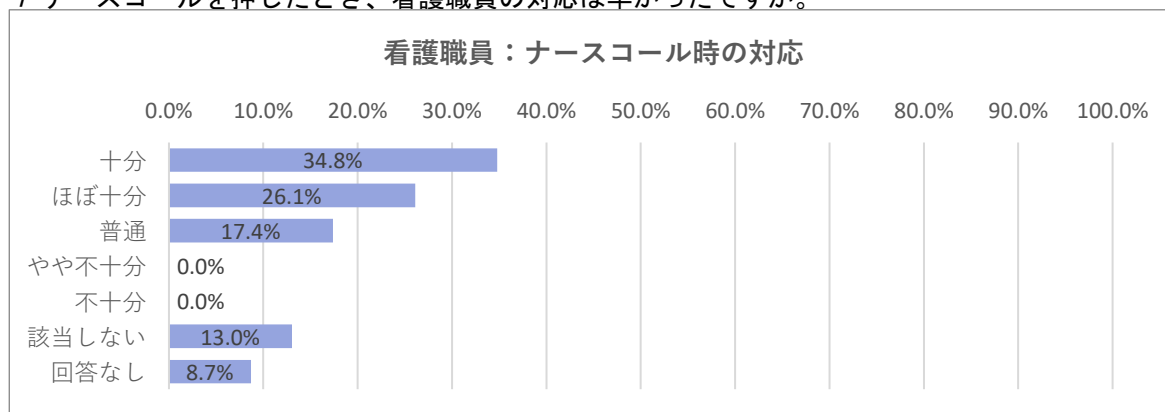
5 看護職員はあなたやご家族の意見や希望をよく聞き、質問に親切に答えてくれましたか。



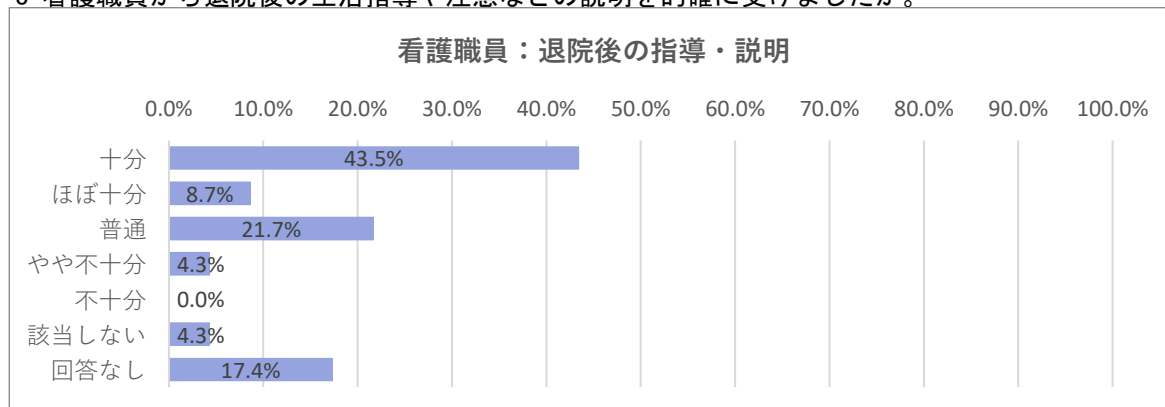
6 看護職員は何かを頼んだ時、気持ちよく対応してくれましたか。



7 ナースコールを押したとき、看護職員の対応は早かったですか。

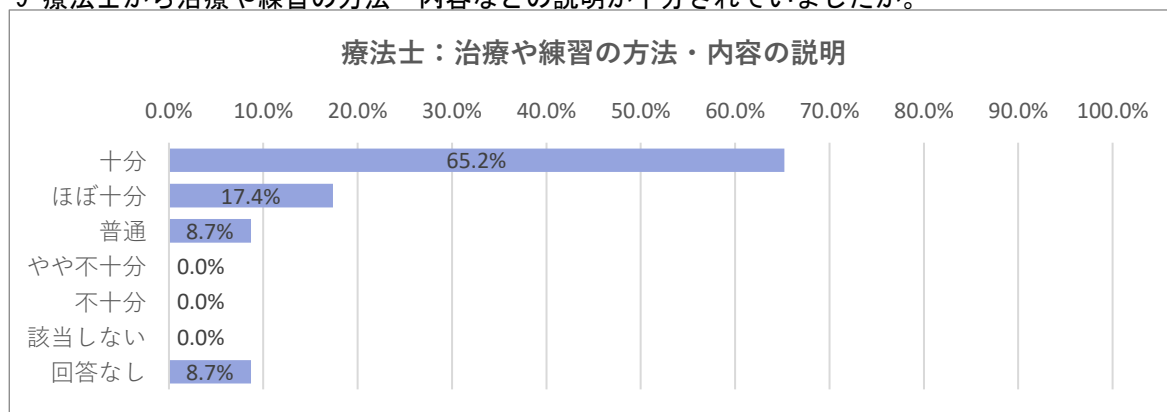


8 看護職員から退院後の生活指導や注意などの説明を的確に受けましたか。

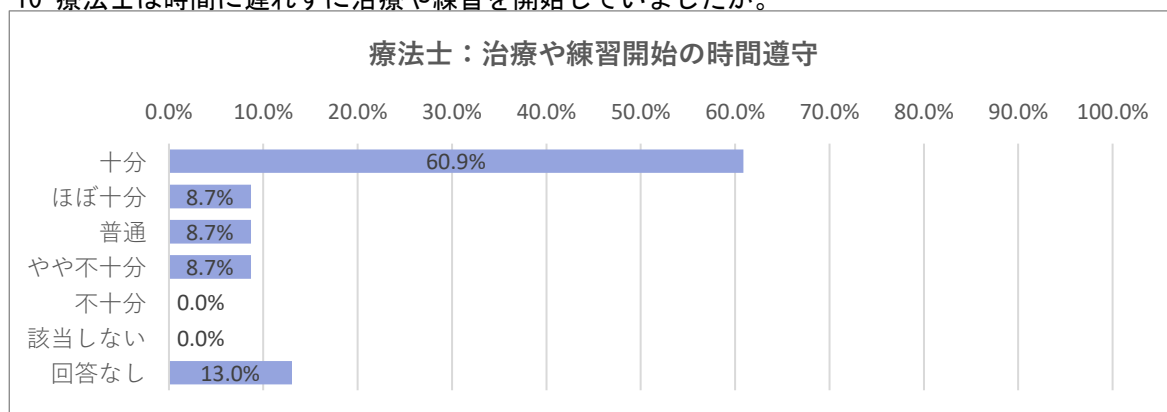


○ 療法士

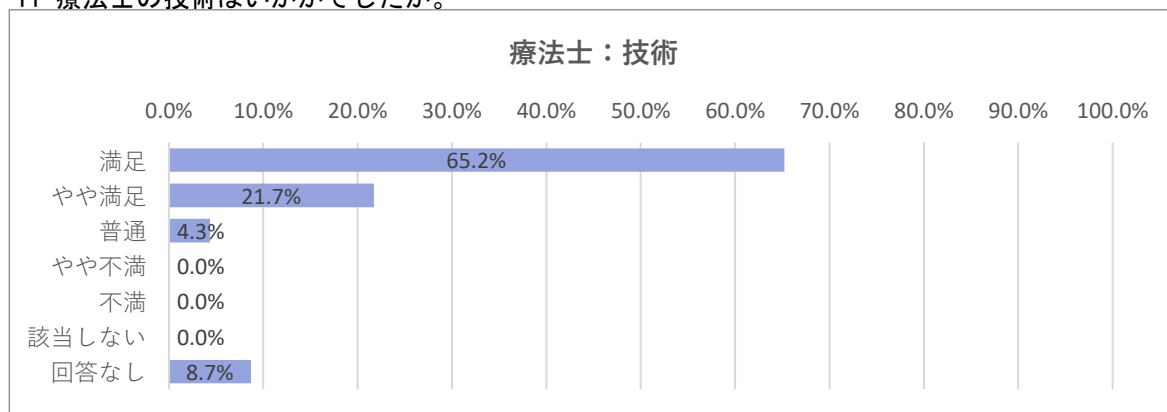
9 療法士から治療や練習の方法・内容などの説明が十分されていましたか。



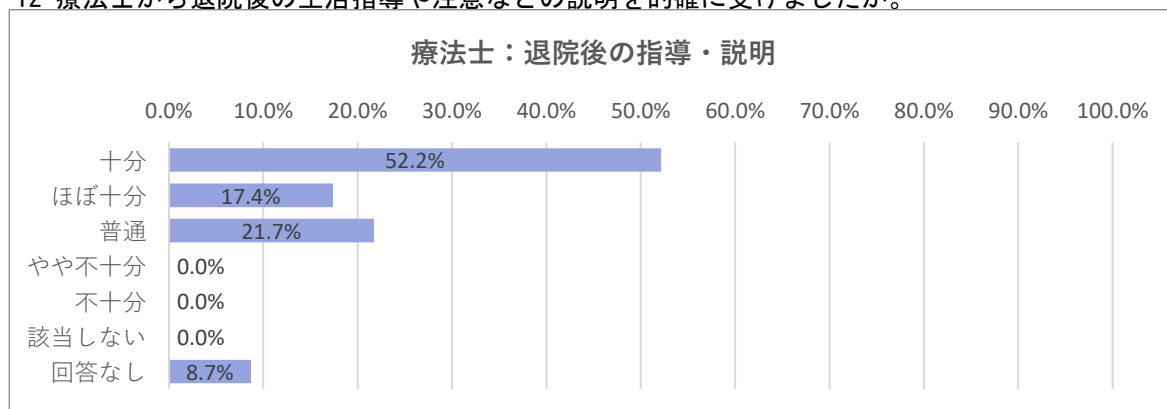
10 療法士は時間に遅れずに治療や練習を開始していましたか。



11 療法士の技術はいかがでしたか。

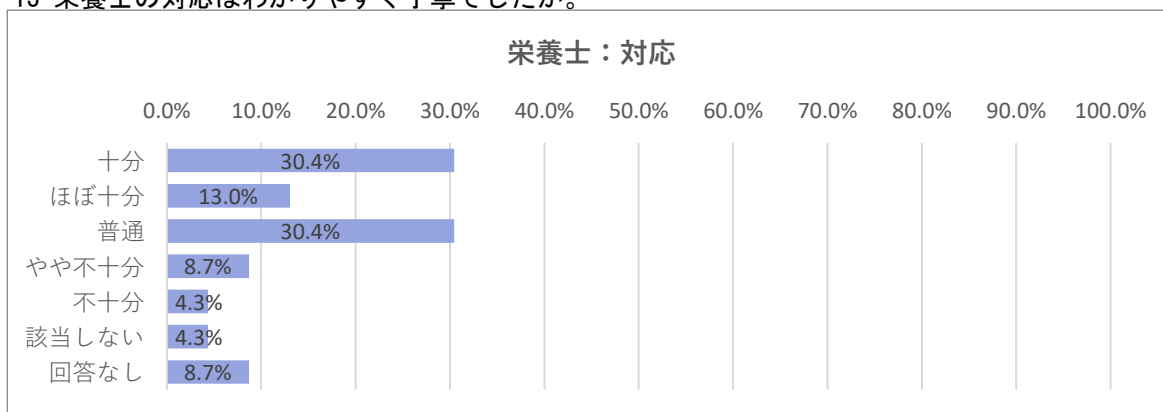


12 療法士から退院後の生活指導や注意などの説明を的確に受けましたか。



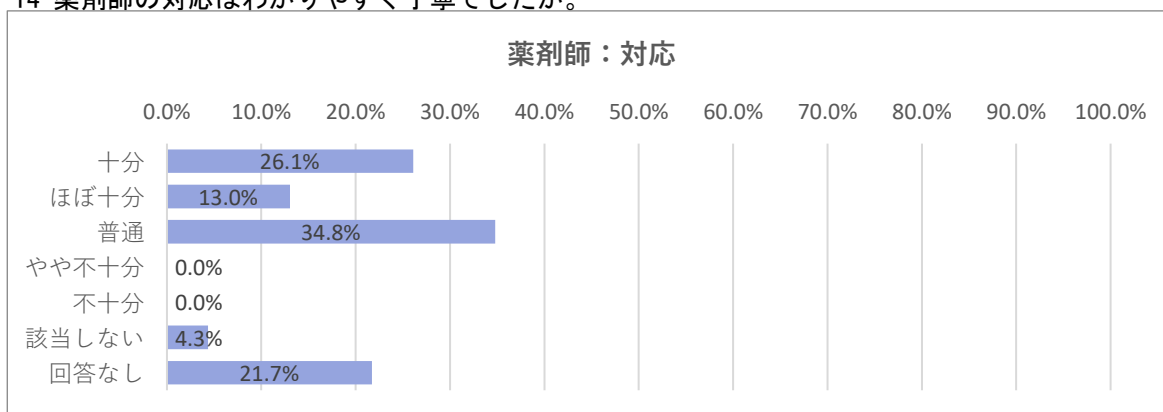
○ 栄養士

13 栄養士の対応はわかりやすく丁寧でしたか。



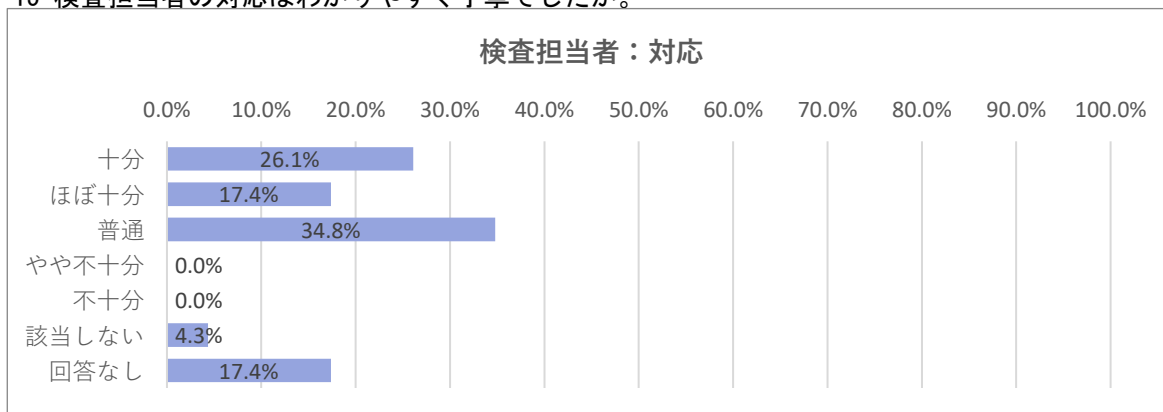
○ 薬剤師

14 薬剤師の対応はわかりやすく丁寧でしたか。



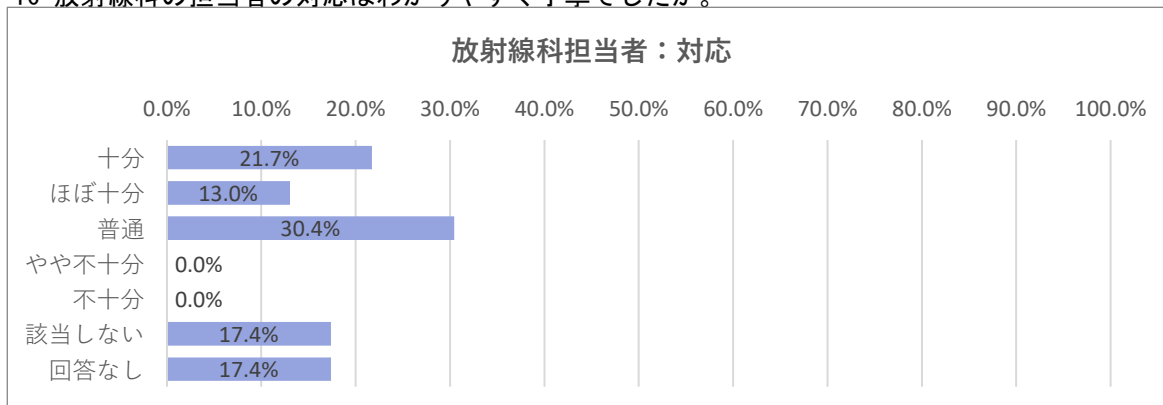
○ 検査技師

15 検査担当者の対応はわかりやすく丁寧でしたか。



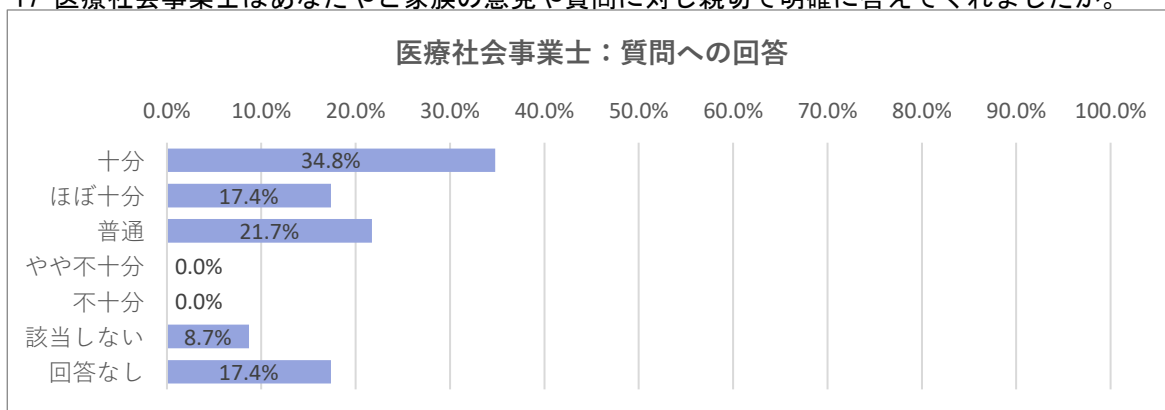
○ 放射線技師

16 放射線科の担当者の対応はわかりやすく丁寧でしたか。

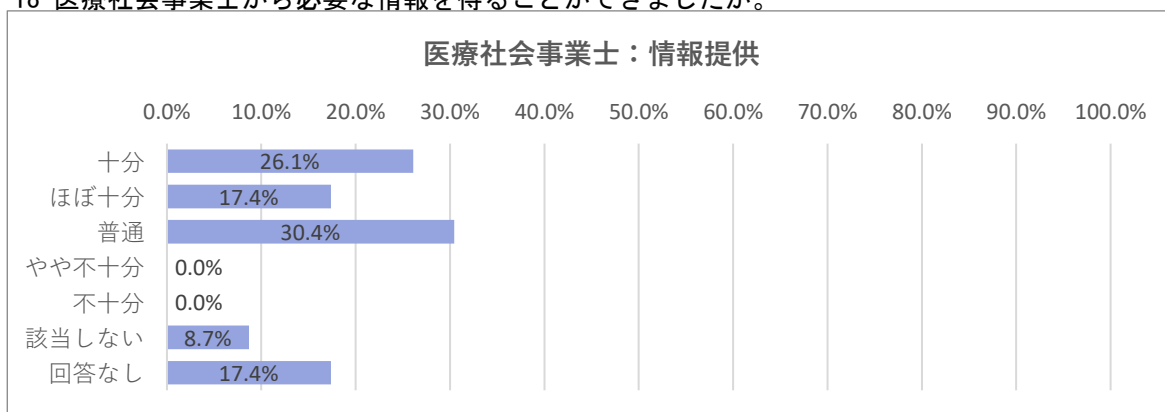


○ 医療社会事業士

17 医療社会事業士はあなたやご家族の意見や質問に対し親切で明確に答えてくれましたか。

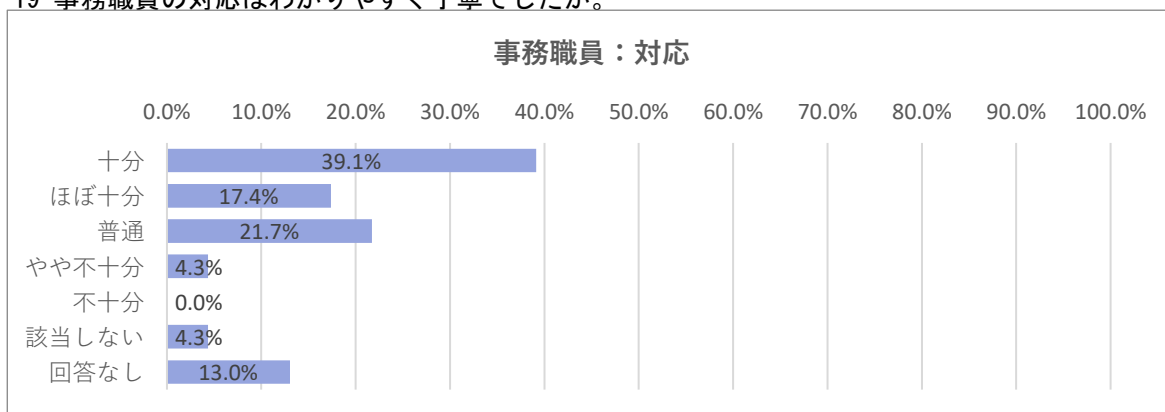


18 医療社会事業士から必要な情報を得ることができましたか。



○ 事務職員

19 事務職員の対応はわかりやすく丁寧でしたか。



○ 当センター全職員の中で

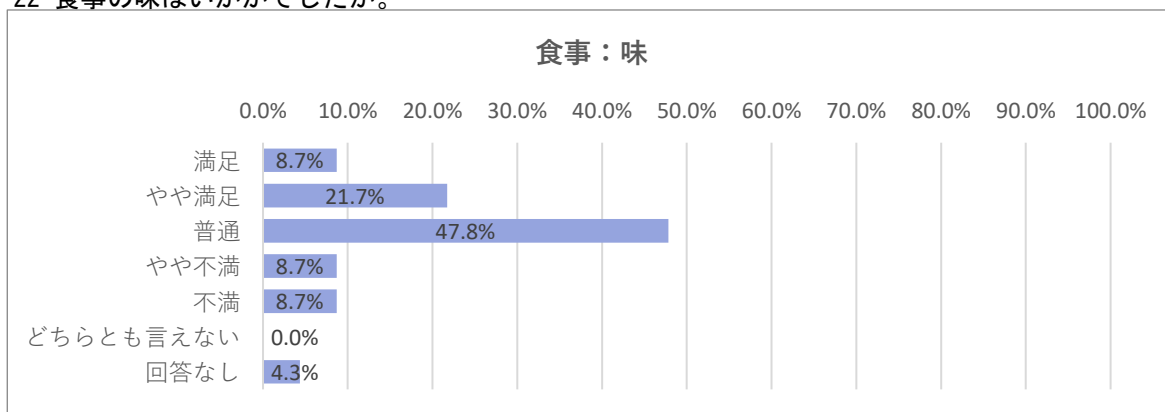
20 良い印象をいだかれた職員がいたら名前を教えてください。(自由記載)

21 前項20の職員について、具体的にどういふことがありましたか。(自由記載)

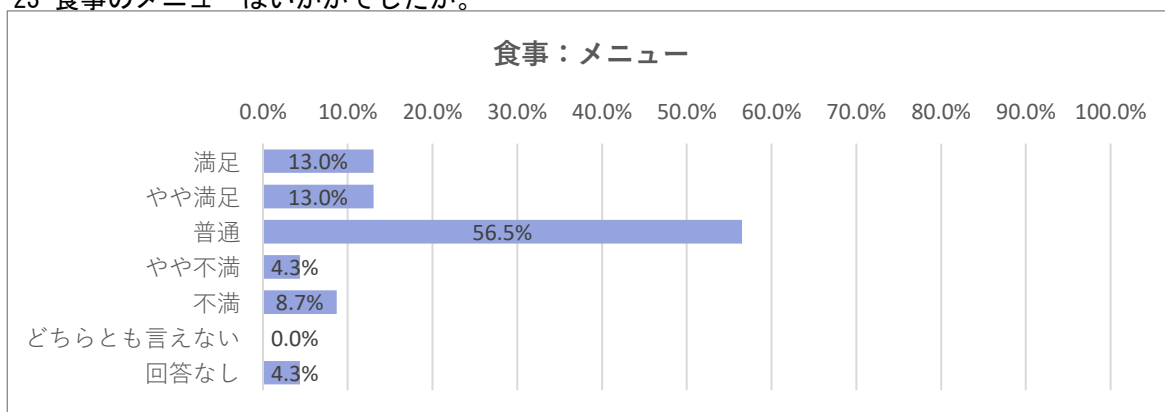
**職員の励みとなる9件の貴重なご意見をいただきました。
誠にありがとうございました。**

◆ 食事について

22 食事の味はいかがでしたか。

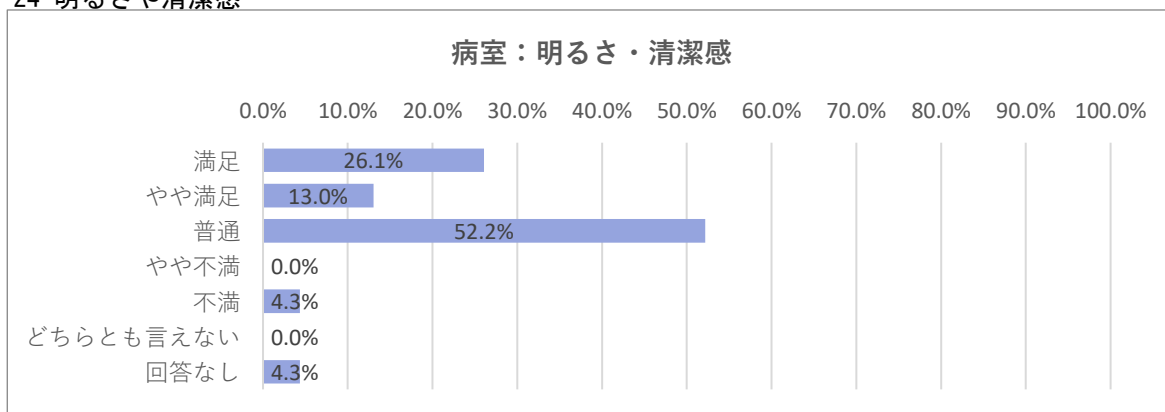


23 食事のメニューはいかがでしたか。

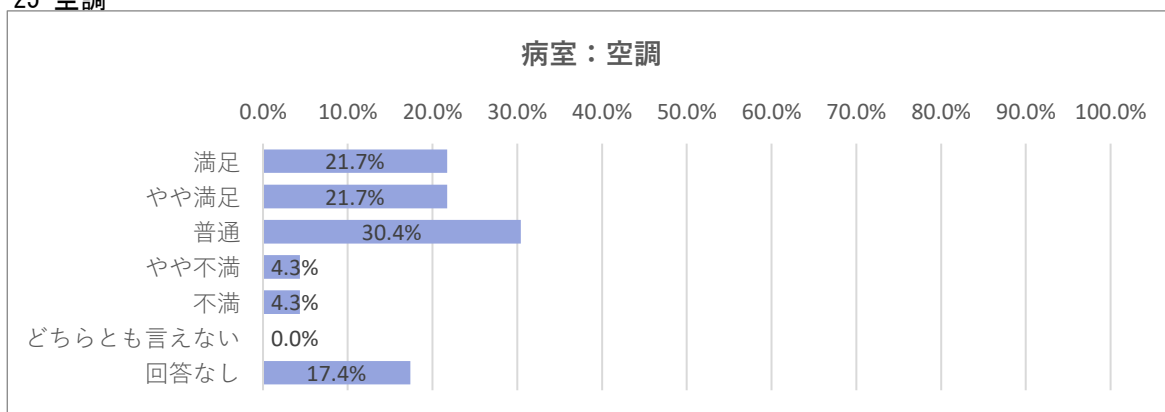


◆ 病室の環境について

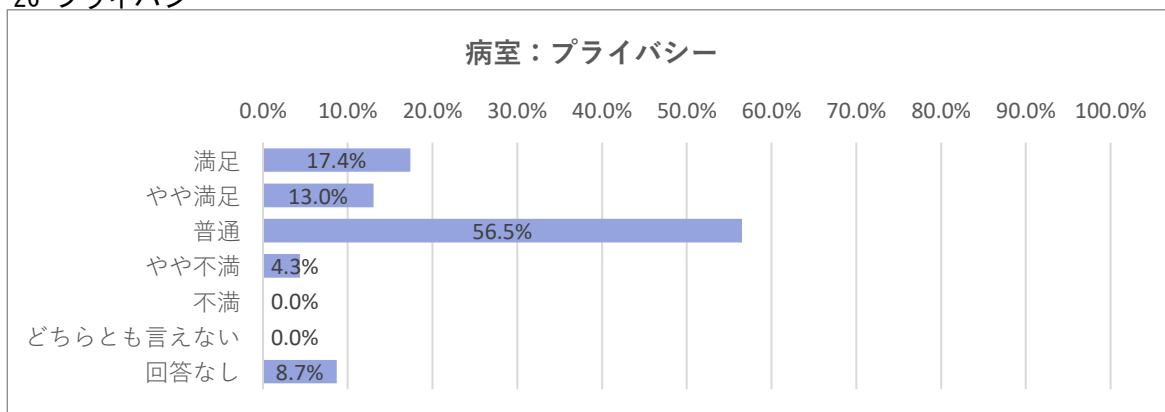
24 明るさや清潔感



25 空調

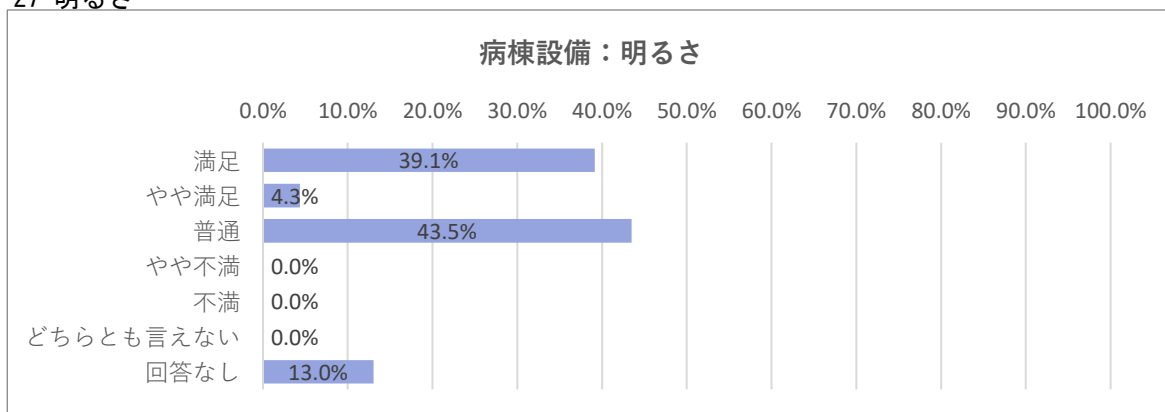


26 プライバシー

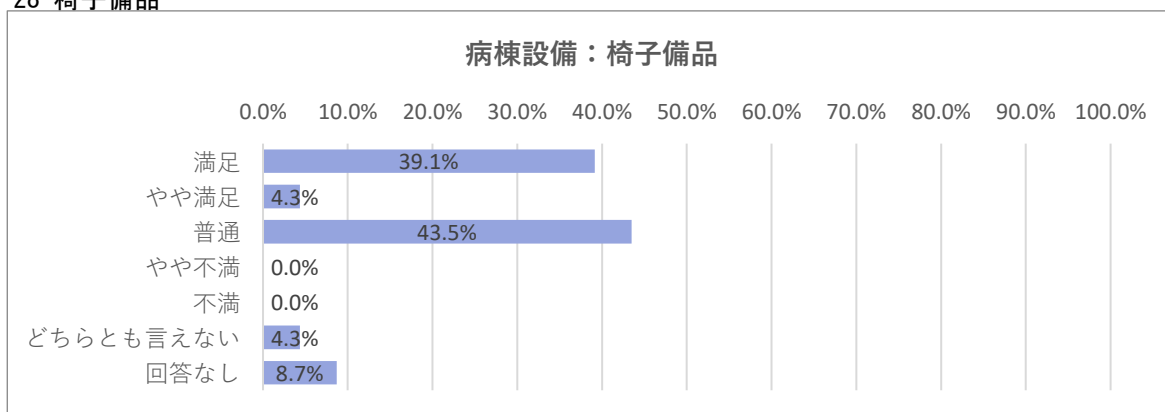


◆ 病棟の設備について

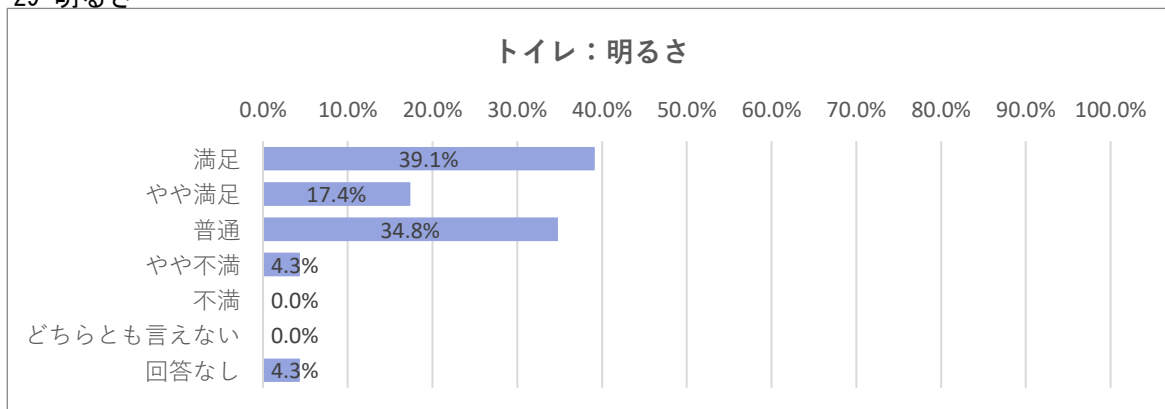
○ デイルーム
27 明るさ



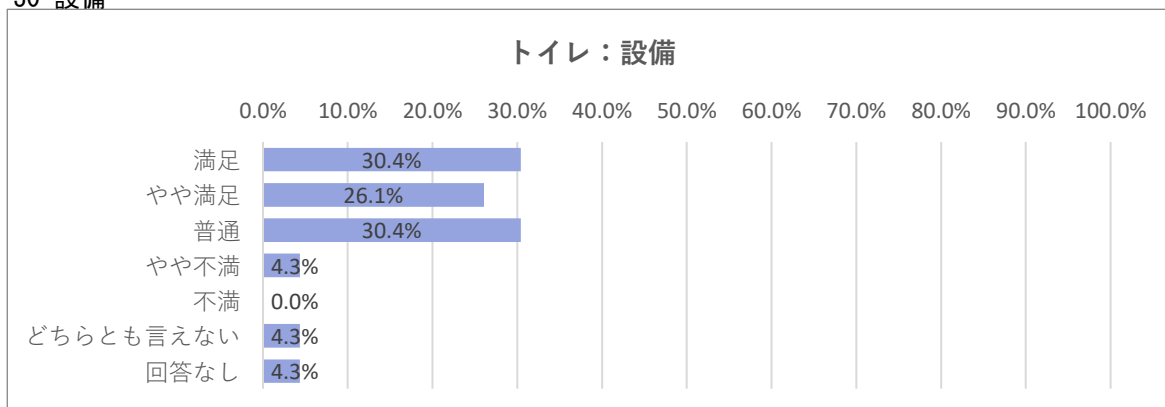
28 椅子備品



○ トイレ
29 明るさ

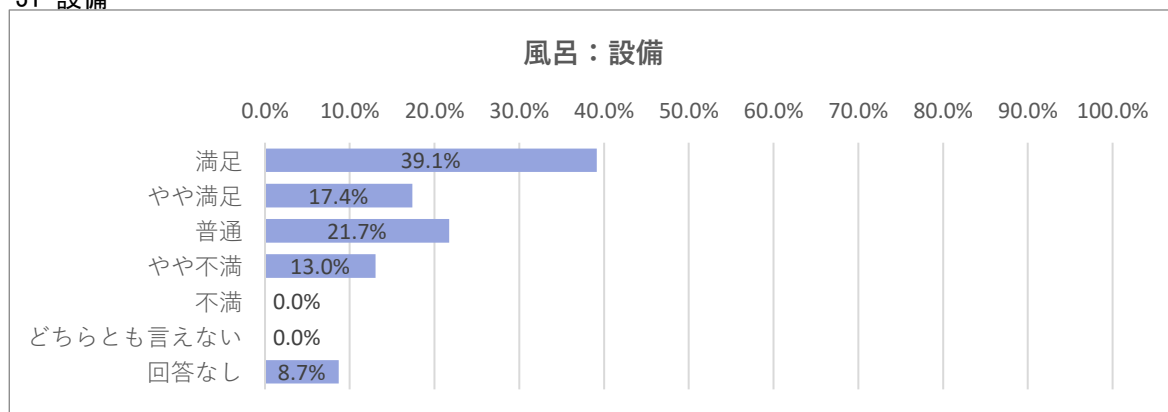


30 設備



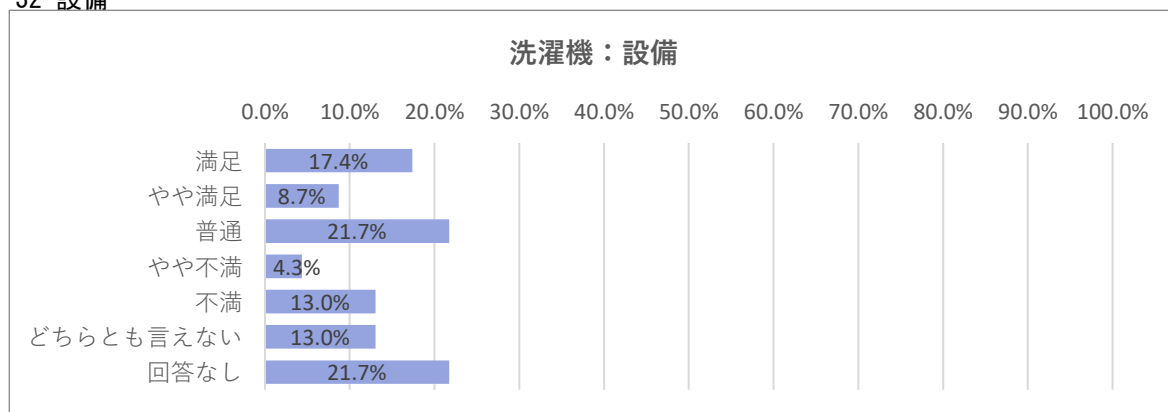
○ 風呂

31 設備



○ 洗濯機

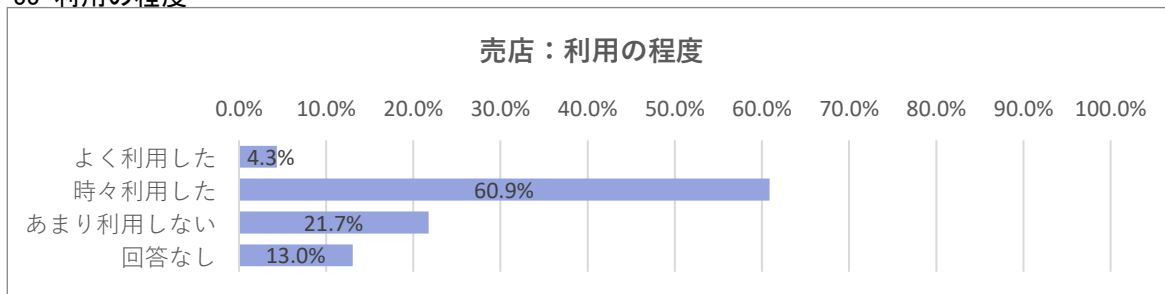
32 設備



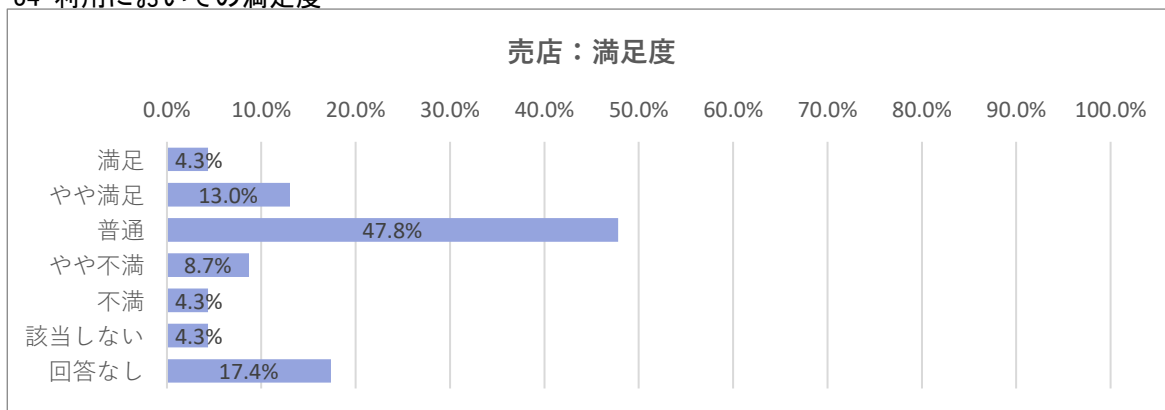
◆ その他設備等について

○ 売店

33 利用の程度

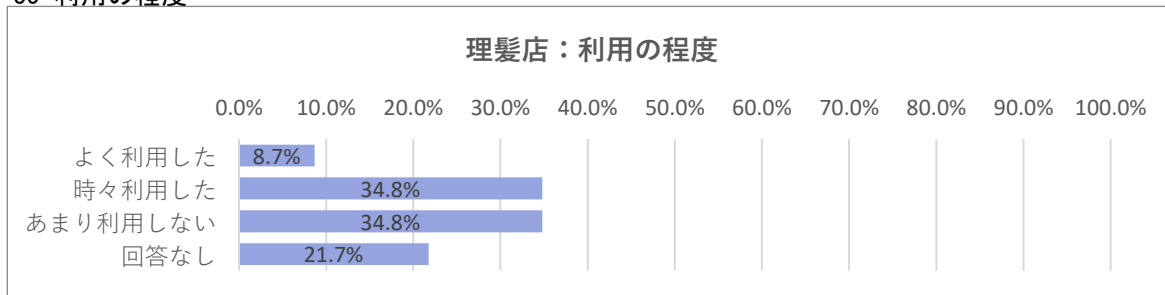


34 利用における満足度

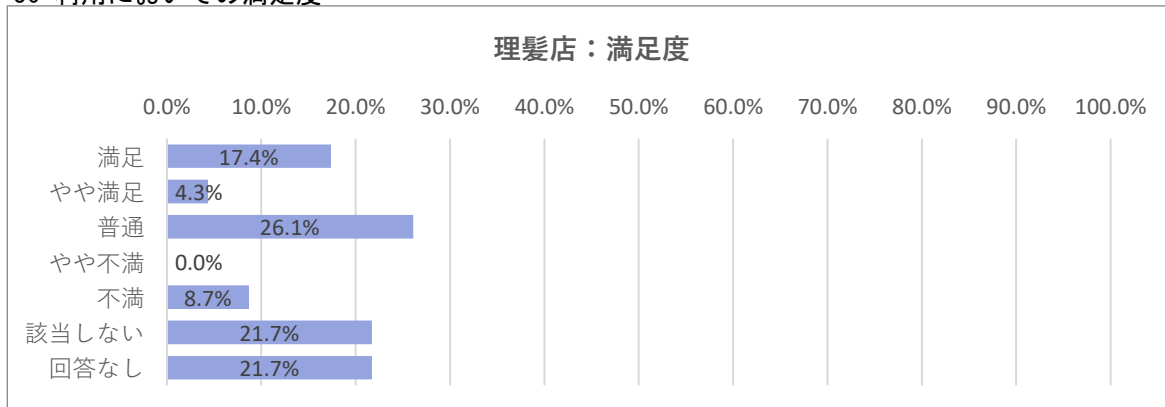


○ 理髪店

35 利用の程度

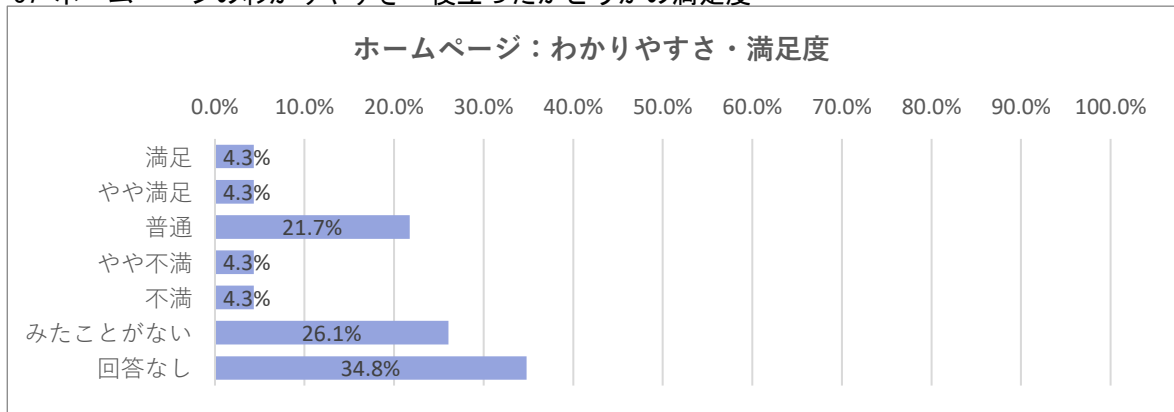


36 利用における満足度



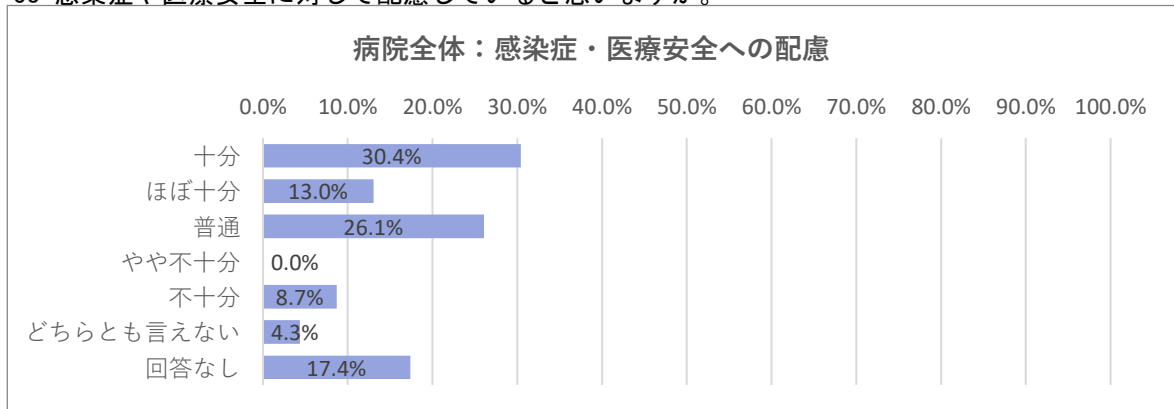
○ 当センターのホームページ

37 ホームページのわかりやすさ・役立ったかどうかの満足度

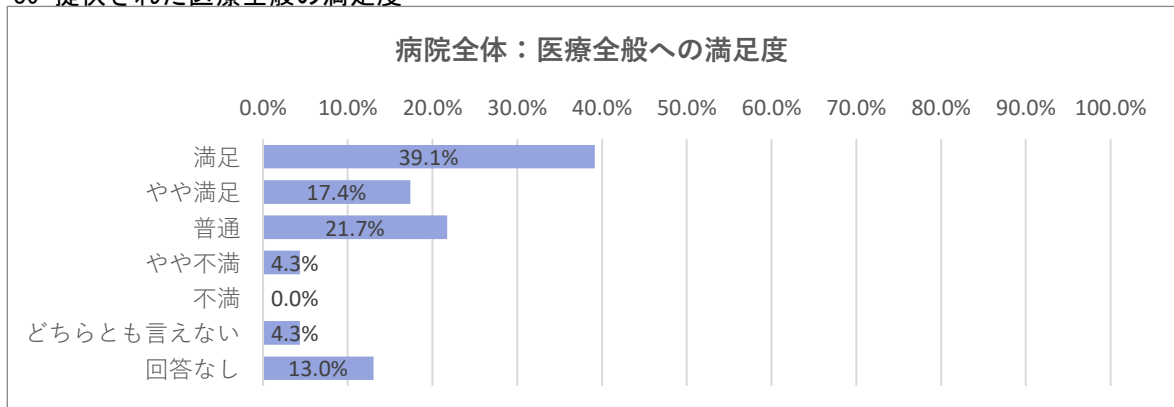


◆ 病院全体に対する満足度

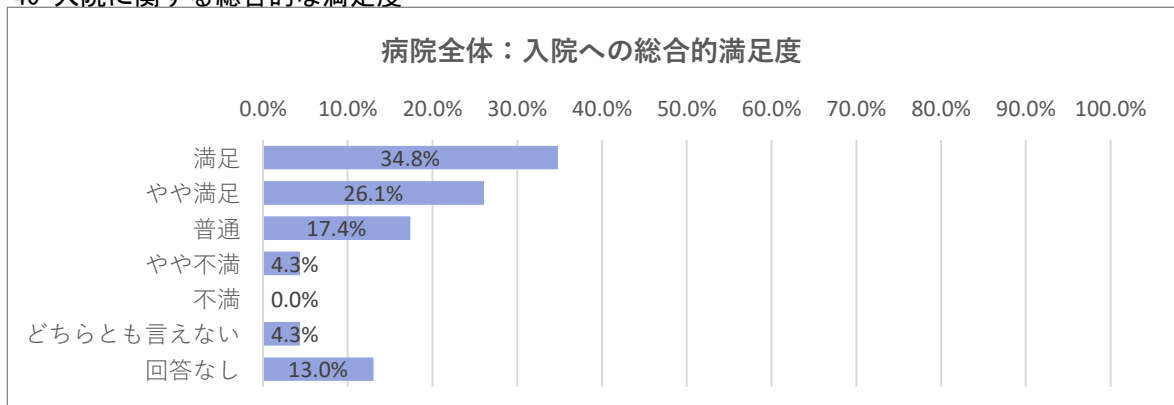
38 感染症や医療安全に対して配慮していると思いますか。



39 提供された医療全般の満足度



40 入院に関する総合的な満足度



◆ 自由記載

アンケート項目を含め、ご意見・ご要望がありましたら、どのようなことでも結構ですので、ご自由に記入をお願いします。

～職員の説明や対応についてのご意見・ご要望から

- 本当に長い間先生方には色々とお世話になりました。
お陰様で今日退院する事ができました。心から感謝申し上げます。
本当にありがとうございました。私も頑張ります。
- 皆様には大変お世話をいただき感謝申し上げます。
おかげ様で退院できることになりました。
今後はリハビリで学んだ事を思い出しながら生活して参ります。
特に運動については慎重にを思っています。
本当にありがとうございました。
- スタッフの人達がとても親切で2ヶ月の入院でしたがとても安心してすごせました。本当にありがとうございました。
- 大変お世話になりました。
中央病院からこちらのセンターを勧めて頂いて良かったと思っております。
- 理学・作業と別れて担当してくれて、リハビリ専門の病院とあり、
きちんとリハビリ指導してくれて手足も何とか動くようになり、大変感謝しております。
私はいわてリハビリテーションセンターを選んで本当に良かったと思うし、
スタッフ全員に感謝しております。
これからもみなさん体力仕事なので、体には十分気をつけて患者のためにお仕事頑張ってくださいね。
本当にお世話になりました。本当に心から感謝しています。ありがとうございました。

～いただいた意見に対する当センターの対応～

患者様のご意見	当センターの対応
<p>1 作業療法で調理実習をしました。その中でフライパンを使う必要がありましたが、そのフライパンは重く中身が入ってしまうと持てませんでした。もっと軽いものがないなと思いました。加工もはがれていて、そこだけが残念でした。</p>	<p>調理実習では、自宅で調理を行えるようになることを目標とし、患者さんの身体機能を踏まえ、ご希望や家庭での状況をお聞きしながら、調理器具を選択し実施しております。</p> <p>今回使用したフライパンが重くて持てなかったとのこと指摘を頂き、患者さんの状態に適合した重さのフライパンを選択できなかったこと、また実習中に負担を感じながら調理されていたことに我々が気づくことができなかったこと、加えて経年劣化による加工の剥がれのあるフライパンの使用により、患者さんに大変残念な気持ちにさせてしまいました。誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>今後は、患者さんの身体機能やご希望、家庭での状況に配慮した調理器具の選択を徹底するとともに、その選択がきめ細かくできるような器具の種類を増やし対応したいと思えます。また無理な状況で使用し続けることがないよう実習中の観察と声かけを徹底すると共に、加工の剥がれなどの経年劣化を的確に把握し対応できるよう、使用の都度の点検と使用期間による更新を徹底していきたいと思えます。</p> <p>今後も患者さんの個々の状況に応じて、効果的に、気持ちよく調理実習を行っていただけるよう、適切な管理にして努めてまいります。</p> <p>ご指摘ありがとうございました。</p>
<p>2 看護師が3人交代しても採血が出来ないことが2ヶ月続けてあり、このような事はどの医療の場でも無く、全く不思議な所だと思いました。</p>	<p>当センターでは、入院、外来ともに看護師が静脈血採血を実施しており、針を刺す位置を決定する際には、神経損傷リスクの少ない皮膚表面に近い静脈で、弾力があり、太く、まっすぐな血管を選択するようにしております。</p> <p>さらに、患者さんによって、血管が確認しにくい場合には、ゴム等を巻いて血管を浮き上がらせて拳を握ってもらう、マッサージや温めるなどできるだけの方法で対処しておりますが、結果として、大変不快な思いをさせてしまいましたこと、深くお詫びいたします。</p> <p>看護師の採血技術につきましては、患者さんの負担ができるだけ小さく円滑な採血を実施できるよう、組織的に、継続して研修を実施しておりますが、今回いただいたご意見については重く受け止めており、看護師の採血技術の一層の向上に向けて、さらに指導を徹底して参りますので、何卒、ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>

3 あいさつの声が小さい人がある。	<p>患者さんに対する接遇の向上については、全職員を対象とする研修を継続的に実施するなど、組織を挙げて、取り組んでおりますが、あいさつの声が小さい場合があったとのこと、お詫びを申し上げます。</p> <p>現在、新型コロナウイルス感染症対策として、職員のマスク着用、受付等におけるパーティションの設置、大きな声をなるべく控えるなどの取組により、一層、声が通りにくい状況にもあることも踏まえ、聞き取りやすい発声を徹底するなど、患者さんの心に寄り添った接遇の確保に取り組んで参りますので、何卒、ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>
4 出勤時マスクをしていないひとがいる。	<p>各患者さんには、マスク着用をはじめといたしまして、当センター新型コロナウイルス感染症の感染防止措置にご理解をいただき、日々、最大限の御協力をいただいておりますことに改めて感謝を申し上げますとともに、ご負担をおかけしておりますことお詫び申し上げます。</p> <p>出勤時、マスク着用をせずに、建物内に入っている職員がいたのご指摘であり、患者さんの御協力をいただいている中で、ご不信をもたらしましたこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>なお、建物に入る時点からのマスク着用については、11月17日に改めて全職員に対して周知徹底をおり、その後も、指導を継続しておりますので、何卒、ご理解をよろしく願います。</p>
5 途中、コロナ感染による行動制限は精神的にキツかったです。	<p>当センターにおいては、患者さんや職員のマスク着用や、必要に応じた逐次の抗原検査やPCR検査の実施をはじめとする様々な感染防止対策を講じ、新型コロナウイルス感染症の院内感染の防止に向け全力で努めてきたところですが、12月及び1月の2回にわたり、クラスターの発生に至り、それに伴って、それぞれ各1病棟の閉鎖を余儀なくされることとなってしまいました。</p> <p>病棟閉鎖に際しましては、感染拡大の防止、可及的速やかな収束が患者さんの生命及び健康を守るために、最優先の事項となりましたことから、リハビリテーションの制限など、やむなく、大幅な行動制限をお願いしたところであり、心身ともに大きなご負担をおかけしましたこと、改めてお詫び申し上げますが、何卒、以上のことにご理解をいただきますようお願いいたします。</p>

<p>6 (6 看護職員は何かを頼るとき、気持ちよく対応してくれましたか) 返事をしない人も居た。シカトもあった。</p>	<p>気持ちよく対応していない、無視されたと感じさせるような対応は、患者さんの気持ちを傷つけるものであり、大変不快な思いをさせてしまいましたことを、まずは深く、お詫びいたします。</p> <p>患者さんに対する接遇については、全ての患者さんの快適な療養環境を確保し、機能回復に向けたリハビリテーションに専念していただくためにも極めて重要と考えており、全ての職員を対象とする接遇に関する研修を継続的に実施するなど、組織を挙げて、職員の接遇対応能力向上に取り組んでおりますが、今回のご指摘を重く受け止め、患者さんの心に寄り添った接遇の確保に取り組んで参りますので、何卒、ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>
<p>7 (設問26: プライバシー) 勝手に入室する・覗き込む患者がいた。本人に注意した。 ※注意事項として明示の必要性</p>	<p>適切な機能回復に向けては、快適な療養環境の確保は欠かせないものであり、プライバシーの確保もそのための重要な要素と考えております。</p> <p>もし、常識的な患者さん同士の交流の範囲を超えて、みだりに他の患者さんのプライバシーを侵したり、迷惑をかけるような行為があった場合には、当センターとしては毅然として責任をもって対処してきたところであり、今後も同様に対応して参ります。</p> <p>御困りの場合には、ご遠慮なくスタッフに相談いただきたいと思います。</p> <p>ただ、一方で、当センターに入院しておられる患者さんの疾患は、様々であり、中には、事故・傷害、疾病等に起因して、記憶・行為・注意などの能力が障害され、自分の部屋がわからなくなって探しまわるなど、自らの意思には必ずしも基づかない行動につながってしまう場合もあります。</p> <p>当センターとしても、必要に応じて看護スタッフが付き添うなど、できるだけの対応をしておりますが、疾患等に起因したやむを得ない事情を抱えた様々な患者さんも多くおられることにもご理解を賜わり、患者さんがお互いに気持ちよく入院生活を送ることができるようご協力をいただければ幸いです。</p>
<p>8 (設問32: 洗濯機-設備) 故障のまま放置？速やかな対応を(交換?)</p>	<p>洗濯機等の故障や不具合が生じた場合には、できるだけ速やかに再開できるよう、直ちに業者に修理を依頼していましたが、部品確保の手続きなど、どうしても時間を要する場合があります、ご不便をおかけして申し訳ないこと、お詫び申し上げます。</p> <p>今回、こうしたことを踏まえて、できるだけ患者さんにご不便をおかけすることのないよう、故障等があった場合に直ちに交換し、使用再開できるようにするための「予備の洗濯機」を、現行の洗濯機に加えて新たに配置しました。</p> <p>不具合等がある場合は、すぐに対処いたしますので、よろしく願いいたします。</p> <p>今後とも、利用者皆さんの利便性向上に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。</p>

<p>9 (設問37:ホームページのわかりやすさ・役立つかどうかの満足度) 諸設備の情報不足(利用者側への提供、つまり利用者側の立場を考えていない)</p>	<p>当センターのホームページは、患者さんやそのご家族のほか、療法士や看護師等を目指す学生の皆さんなど、リハビリテーション医療に関心をお持ちの多くの方々にご覧いただいております。当センターをご理解いただけるよう、施設紹介や各部の取り組み、入院案内などのほか、できる限りの情報をお届けしております。</p> <p>さらに、入院される際には、入院案内などの各種リーフレットをお渡しし、センター内の各種施設を快適にご利用いただけるよう、情報提供に努めているところです。</p> <p>今後とも、ホームページを含めた情報提供のあり方については、利用者の皆さんのその時々ニーズを踏まえつつ、また、わかりやすさや、アクセスしやすさなど、利用者側の視点を意識しながら、継続的に工夫してまいりますので、ご理解をいただきますようお願いいたします。</p>
--	--