

療養環境に関するアンケート結果の概要及び当院の取り組みについて

当院では平成 29 年 11 月～12 月に 1 病棟（療養介護サービス事業所）に入院されている患者さん・ご家族の方を対象に、療養環境に関するアンケートを実施いたしました。ご協力いただきました皆様につきましては、誠にありがとうございました。アンケートの結果の概要及び 1 病棟に関する取り組み状況を下記のとおり報告させていただきます。

（記）

① 平成 29 年 3 月から当院では、「丁寧な行動は丁寧な言葉遣いから」との考えのもと、丁寧な言葉遣いを心がけるようにしています。そこで、職員の言葉遣いは以前に比べてどうかお尋ねしましたところ、患者さんの 49%、ご家族の 56%から「よくなった」と回答をいただきました。

また、丁寧な言葉遣いについて、どのように感じるかをお尋ねしましたところ、患者さんの 57%、ご家族の 64%の方から「よい」や「気持ちが良い」と回答をいただきましたが、「よそよそしい」や「望ましくない」と回答をされた方も患者さんの 39%、ご家族の 23%おられました。

さらに、職員の行動は以前と比べてどうかお尋ねしましたところ、患者さんの 35%、ご家族の 48%から「丁寧になった」と回答をいただきましたが、患者さん・ご家族とも約 45%は「変わらない」と回答をいただきました。

当院では昨年度より、行動を丁寧にするため、まず言葉を丁寧にしようと言葉遣いの読み合わせを、毎日勤務開始時に行っております。また、1 病棟では倫理カンファレンスを実施し、職員間でお互いに気づいた点を指摘し合い、改善に向けての取り組みを続けています。看護部全体の研修においても、倫理研修を各研修に取り入れ、現状の振り返りや改善点を実践できるように努めております。

② 平成 29 年 4 月以降、ナースコールを押してから職員が対応するまでの時間等についてお尋ねしましたところ、患者さんの 32%・ご家族の 29%から以前に比べて「早くなった」という回答をいただきましたが、「変わらない」という回答も患者さんの 49%、ご家族の 33%からいただきました。

1 病棟ではナースコールが鳴った件数や時間帯等のデータを毎月集計・分析し、改善に取り組んでまいりました。例えば、ナースコールの多い時間帯にスタッフを重点的に配置する、応答する PHS の台数を増やす等の取り組みを行ってまいりました。その結果、1 病棟のナースコールの平均応答時間を比較しますと、取り組みを開始した平成 29 年 3 月は 56.5 秒であったのに対し、平成 30 年 3 月は 35.0 秒と短縮させることができました。今後もナースコールに速やかに対応できるよう、努めてまいります。

③ 平成 29 年 2 月以降人工呼吸器の安全管理のために、アラームに迅速に対応できるように部屋の転室を行ないました。人工呼吸器アラーム対応に合わせた病室になることでどう感じるかお尋ねしたと

ころ、患者さんの24%、ご家族の45%が「安心」と回答いただきましたが、「変わらない」、「どちらでもよい」または「わからない」という回答も患者さんの約51%、ご家族の約29%となっております。

- ④ 当院の療養環境全般に関して、どのように感じておられるかお尋ねしましたところ、患者さんの28%、ご家族の37%が「十分満足」または「概ね満足」と回答いただきましたが、「やや不満」または「不満」と回答をいただいた方も患者さんの34%、ご家族の15%おられました。

当院では1病棟に関して医師、看護師、児童指導員、保育士、臨床工学技士、事務職員等で管理者を含めて多職種が参加する会議を定期的で開催しております。治療、ケアの方法、療育等、1病棟の患者さんのニーズがより安全に充足できるよう検討しており、また、職員が業務で困難さを感じていることに関しても、その中で検討し改善できるように、病院一体となって取り組んでおります。

さらに、1病棟の患者さんには限られた時間で、少しでも多くの方に安全に活動をしていただけるよう、個別の活動だけでなく、病室単位での活動も今年度より取り入れています。今後もこういう活動がしたい、という具体的なご意見等がございましたら病状等に応じて検討させていただきますので、児童指導員または保育士にお声かけ下さい。

当院では今後も皆様からのご意見に耳を傾け、よりよい療養環境作りに励んでまいりたいと考えておりますので、これからもご協力の程、よろしくお願い致します。

平成30年 9月10日

宇多野病院 院長