

「みなさまの声」にお答えいたします。

開封日	ご意見	回答	照会先	分類
7月6日	<p>ご入院患者さんからの声です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今日の担当はいるのかいないのか？</li> <li>・何故、同じ事を何人かの看護師さんに聞かれるのか？</li> <li>・9時のリハビリに行っている間に入浴が決まっています、帰ったら空きがないから12時30分と言われる。シャワーさえ退院間近の人が入れてもらえないのは何故か？（理由いわく許可がおりてないとのこと。）</li> <li>・病棟内のリハビリが自由に出来なかったり、リハビリ技士の許可があるのに不自由で練習出来なかったこともある。</li> <li>・自分達は誰に何を言えば良いのか分からない。言うのが怖くなることもある。そんな自分を救ってくれたのは、リハビリ技士さんの笑顔と優しさでした。</li> </ul>	<p>勤務時開始時に担当看護師が、ごあいさつに何うという院内ルールを設けております。そのルールが徹底しておらず、入浴等の生活スケジュール調整が、上手くできずにご迷惑をおかけしました。</p> <p>また、リハビリ部門と情報共有も不十分であったため、看護師は転倒防止のため病棟内でのリハビリを積極的におすすめてできなかったようです。</p> <p>今後は、ご指摘いただいた点を改善し、より良い看護を提供させていただきたく努めてまいります。（看護部長）</p>	看護部長	ご意見 要望
8月3日	<p>現在、抗がん剤治療のため入院している女性です。血液内科の先生に明るさをいただき、病棟看護師さんから優しさと励ましをいただき感謝しています。不安な時、悲しい時一緒に話を聞いていただき本当に有難く思っています。苦しい入院生活が少しでも楽しくできた事は、皆さまのおかげと思えます。下関医療センターは、とても良いスタッフがいらっしゃると思う事をいろいろな人に伝えて行きたいと思えます。本当に有難うございました。</p>	<p>お褒めの言葉、ありがとうございます。辛い入院生活の中でも、医師や看護師の関わりがお役に立てたことを嬉しく思います。</p> <p>これを励みにこれからも患者さん、ご家族の支えとなれるよう日々精進してまいります。（看護部長）</p>	看護部長	感謝
8月17日	<p>父が脳梗塞を急に発症して入院していました。脳梗塞の影響で、利き手である右手が自由に使えなくなっています。食後の歯磨きの際は、患者本人が、おもに左手で試みますが、利き手ではないので当然、普通にはできません。口から歯ブラシがはみ出ることがしばしばです。家族も一日中付き添えないので、食後の歯磨きを看護師さんをお願いして帰っていました。家族が歯磨き介助をできる時は、家族がしていました。家族が帰る際に、詰所で歯磨き介助をお願いすると、「わかりました、伝えます。」という返事が毎回帰ってきました。</p> <p>しかし、毎日面会に行った際に患者本人に確認したら、歯磨き介助を全くされてない状況でした。</p> <p>翌朝、師長が来て詫言がありました。この病院に入院していると、口腔ケアを全くしていただけないようで口腔の病気が増える。「わかりました、伝えます。」という返事が全くあてにならない、歯磨き以外のことも伝わらないのでは、という懸念を伝えました。</p> <p>また、他の患者さんと名前を間違えての点滴ミス（25cc）もありました。その件を師長に伝えると、やっとミスをした看護師さん本人が来て、詫言がありました。医療ミスをもみ消せず、正直に伝えていただけたことは良かったと思えます。どうか私のこの意見書が患者さん、ご家族、市民の皆様の目に届きますように。下関市民が安心してこの総合病院を利用できるようになりますように、切に、切に願います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>口腔ケアが行き届かず、またご家族さまからのご要望についての連絡・伝達も不十分で、大変不愉快な思いをされたことに対し、反省と共にお詫言申し上げます。</p> <p>ご意見は患者サポート部会（院内で患者さまやご家族からのご意見を共有し検討する会）や、看護師長会で検討し、口腔ケア並びに連絡・報告については、看護基準・手順にそって適切に実施することを意思統一し、再発防止に努めてまいります。（看護部長）</p>	看護部長	ご意見 要望
8月24日	<p>病棟、口腔外科のスタッフのみなさま、笑顔、挨拶、言葉使い等スキルを忘れず、とても良い印象を見受けました。これからも患者さまへの手厚い対応、心から応援いたします。</p>	<p>この度は、あたたかいお言葉ありがとうございます。患者さまの励ましのお言葉が、新型コロナウイルス院内感染の配慮等を含め精神的に重圧な現場で働いておりますスタッフの糧になります。</p> <p>患者さまにつきましても、新型コロナウイルス感染防止のために、ご迷惑をお掛けしておりますが、医療スタッフ一同、患者さまの安全に配慮しながら、今後とも努力してまいります。（看護部長）</p>	看護部長	感謝
8月24日	<p>今までは、1階に公衆電話があったのに2階にしかなくなったので不便です。2階の電話は待合近くにあるため、他人に話す内容が聞かれるので困ります。何とかならないでしょうか。帰る時に1階で電話をかけていたのに、わざわざ2階に上がらないといけなくて、大変なので1階にも電話を置いて欲しいです。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。</p> <p>1階の公衆電話を撤去しました経緯といたしまして、新型コロナウイルス感染の対策として、来院時に感染の疑いが考えられる患者さま等を一時的に隔離するための待機室を設置する必要がありました。待機室から公衆電話が近かったため、患者さまの安全を考え撤去といたしました。</p> <p>また、公衆電話の設置場所が、個室で空気の流れが少なく密になってしまうことも考慮いたしました。2階の公衆電話につきましても、できるだけ個室で密にならないように配慮しております。</p> <p>患者さまにつきましては、ご不便な思いをさせておりますが、新型コロナウイルス感染対策として、ご理解とご協力のほどお願いいたします。（総務企画課長）</p>	総務企画 課長	ご意見 要望
8月24日	<p>食事の献立表はありますが、各自のお膳の上は何の献立なのかすら分からない…。キザミ食（トロミ食）では、もっと分からない。特に食欲のない者にとっては見た目も大切です。魚の臭いが気になります。栄養士の方は、残りの食事も見てください。</p>	<p>食事についてのご意見、ありがとうございます。</p> <p>献立名の表示につきましては、現在のシステムでは食札（患者さんのお名前が書いてある札）に、毎食、献立名を印刷することができません。対応策として、キザミ食などの形態調整食の患者さんには、毎週月曜日に一週間分の献立一覧表をお膳にのせるようにしますので、ご活用ください。</p> <p>食事の見た目や魚の臭いにつきましては、皆様に食事を楽しんで食べていただけるように、調理や盛り付けについて、今以上に工夫を重ねていきます。（栄養管理室長）</p>	栄養管理 室長	ご意見 要望