

「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
4月19日	トイレの手洗場がいつもビショビショです。なんとかありませんか。	貴重なご意見有難うございます。また、ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。 手洗場の清掃は、7:45、10:00、11:30、14:00~14:30、16:30と一日5回、清掃業者が行っております。改善を検討した結果、水量の調整を行い、左右の手洗場にそれぞれ自動ソープディスペンサーとペーパータオルを設置いたしました。 経過を調査したところ以前よりも汚れることが少なくなりました。 しかしながら、ご利用者が綺麗な環境を保つために、ご協力をいただければ幸いです。	経理課長	意見要望
4月19日	手術の時間の変更があった場合、家族への連絡はするべきではないでしょうか。	この度は大変ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。手術時間の変更があった場合は、病棟看護師が家族に連絡することになっておりますが、徹底するようにいたします。	看護部長	意見要望
4月26日	医療センターの看護師さんは、感じが良く清々しいです。	お褒めのお言葉ありがとうございます。コロナの禍のなか、精神的に疲れたスタッフの心を癒してくださいませ。 これからも、患者さまからこのようなお言葉をいただくために、より邁進してまいります。	看護部長	感謝
4月26日	介護老人保険施設の看護師さんの制服がとても暗くて、こちらの気持ちも暗くなります。どうにかありませんか？	ご指摘をいただき誠に有難うございます。 次回のユニフォーム変更時にご意見を参考に検討させていただきます。	看護部長	意見要望
6月21日	お弁当屋のお釣りの手渡しに気がなります。	お釣りは、コイントレー（カルトン）での受け渡しを徹底するように業者に指導いたしました。	総務企画課長	感謝
7月12日	附属介護老人保健施設の入所者さんのご家族からの声です。 老健施設に祖母が昨年入所しており、面会した際に、祖母が直接言われた訳ではないのですが、看護師のお年寄りに対する言葉遣いが不適切に感じました。 今後、老健施設に私達の両親がお世話になるかも知れませんが入居を考えてしまいます。他の職員の方は、とても優しく感じの良い方が多いのに残念でなりません。 この度、機会があり下関医療センターを受診させていただきました。病院の看護師さん、事務職員の方は、とても気持ちの良い対応をしてくださいました。 このような看護師の対応について、老健施設の上の方はどう思われているのでしょうか？	この度は、職員の言動により不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。 今後、このようなことが無いように部署内で研修を行い、職員の接遇マナー向上と意識の改善に努めてまいります。	老健施設副施設長	意見要望
8月2日	ご入院中の患者さんの声です。 部屋を空けて戻ってくると看護師が「探しましたよ！」とか、部屋にいと「今日は居てくれてありがとうございます。」と凄く嫌味っぽく何度も言ってきて不快でした。 漢方を出してくれるようにスタッフステーションでお願いしていたら、同じ看護師が来て「でっ！いるの？いらないの？」と凄く高圧的に感じました。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。 患者様のお気持ちに寄り添った声かけや接遇を徹底していきけるよう、スタッフへ指導し改善していきます。貴重なご指摘をありがとうございました。	看護師長	意見要望
8月23日	入院患者さんのご家族からの声です。 休日入院で救急外来の方が担当してくれましたが、防災センターの方は、「付き添いは外来まで」と言われ、救急外来の方は「病棟まで上がれます。」と案内されました。こちらが「スタッフステーションの前までで、部屋に入室できないですよ。」と確認したところ、「デイルームで伝えたいことがあるから待って欲しい。」との案内を受け、40分待ちました。年配の方が来られ「新型コロナウイルス感染の院内感染防止のため家族は病棟に入れないですよ。」と言われました。 何度も病棟に入れるか確認をしているのに、当たり前のことを言われるのは、おかしくないですか？	感染対策徹底のため、入院時ご家族の方の病棟への立ち寄りには、原則、お断りしております。但し、患者さんの状況により、病棟まで上がっていただくことがございます。今回は、救急外来・病棟看護師間の連絡不足があった上に、長時間お待たせすることとなり、大変申し訳ございませんでした。 面会禁止中の対応につきまして、再度、職員に周知するとともに、患者・ご家族へ心のこもった対応ができるよう、職員の教育に努めてまいります。 この度は、貴重なご指摘をいただきありがとうございました。	病棟看護師長	意見要望
8月23日	わかば文庫は猥本ばかりですが、あれって良いのですか？ 男性のための文庫ですか？ 残念です。時々チェック管理をして欲しいです。	ご不快な思いをさせ誠に申し訳ございません。心よりお詫び申し上げます。早速、わかば文庫の状況を確認致したところ、当院の文庫管理シールがない青年マンガ誌（表紙がグラビアのもの）があり、すべて廃棄致しました。入院患者さまが雑誌を残されていかれたものと思います。 わかば文庫の管理については、今までボランティアさんのご好意で行っていただいていたのですが、ボランティアさんも減っており対応に至りませんでした。 今後は、委託清掃会社の確認の上、廃棄してまいります。 また、ボランティアの募集を行っておりますので総務企画課までご連絡いただければ幸いです。	総務企画課長	意見要望
8月30日	①看護師等のお世話について、配膳の片付けの忘れ、眠剤の投与忘れ、装具の不具合、注文の対応にやや抜けのある方がいた。サービス向上のミーティングに活かして欲しい。 ②病室内で他入院患者は、携帯電話で夜遅くまで大声で話している。入院時の誓約条項にしっかり記載し、明示して欲しい。マナーの徹底を目指して欲しい！	入院中のお世話について、不十分な点があり、申し訳ございませんでした。 携帯電話の使用については、「入院のご案内」に記載しています。入院時に、携帯電話使用可能な場所を説明し、協力を呼びかけていきます。 患者さまが安心して快く入院生活を送っていただけますよう、今後も努めてまいります。貴重なご指摘をありがとうございました。	看護師長	意見要望

9月13日	<p>お世話になっています。入退院歴40年になりますが、この間始めての事を記させていただきます。病棟師長さんは…? × 今月始め入院3日目に私の前のベッドの方に師長さんがいらして、「不自由は…?何でも言って下さい。」と、次に私、その他の方にもお顔を見せられるかとカーテンを開いて待っていたのですが、一言も無く去られました。二年前、他の病棟に入院していましたが、その病棟師長さんは短時間ですが、会われていました。親身に接して下さい、気持ちが楽に苦しみも痛みも安らぎの入院の日々でした。師長さんのお名前、お顔も一度も拝見出来ずの退院となるようで残念です。各看護師の方、ご親切にありがとうございました。感謝しています。</p>	<p>ご入院中に看護師長がお伺いすることができず、まことに申し訳ございません。看護の責任者として患者さんのもとへ伺い、患者さんが安心して治療を受け、入院生活を送っていただけているか、確認する必要があります。入院・退院の日を初め、勤務する日はできる限り患者さんのもとへ伺い、お話をお聞きするよう看護師長には指導いたしました。</p> <p>この度は、貴重なご指摘をいただき、ありがとうございます。真摯に受け止め、患者さんが快く入院生活を送っていただけますよう、努めてまいります。</p>	看護部長	意見要望
-------	--	--	------	------