

## 4月ご意見箱

回収日付/場所	ご意見	回答
<p>4月30日 A館1階 口頭にて</p>	<p>処方箋をFAXして薬局に送信することは病院側のサービスの一つだと思う。お年寄りには特にわからないし、FAXの使い方が分からなくて困っている人も居る。</p>	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます 御指摘いただいております通り、これまでもFAXの使い方がわかりづらいというご意見や、立ったまま操作するのが大変だとか、説明書の文字が小さい…などのご意見もいただいております、その都度椅子を置いたり眼鏡を準備したりと、対応させていただいております。 患者様ご自身で処方箋をFAX送信する仕組みは、全国的に数年前から始まり、今ではかなり一般的になってきておりますが、なかなか使い慣れていないと難しいですね。お困りの際は気軽に職員にお申し付けください。</p>
<p>4月6日 A館玄関</p>	<p>母が「和の風」さんに入所しています。 それまでの2年間は、グループホーム「花みずき」さんでお世話になっていました。腰痛やコロナで長門に入院・退院してから和の風に入所という経過です。父が10年前にお世話になっていましたから安心しておりました。入所して2か月位経った頃、洗濯物を取りに行くたびに、不思議に思っていたことを職員さんに聞きました「あのう…パジャマ、服に着替えないのですか？」と。職員さんは「僕は、担当でないからわからない」とのこと。2週間くらいして、やはりパジャマしか入っていない袋を見て職員さんに聞くと連絡してくれましたが、「今、担当がいないので」(2階との連絡が取れていない?)それから1週間位して同じ質問をすると、2階から若い男性が降りてきて説明してくれました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・寝たきりや拒否がある方はむずかしいこと</li> <li>・本人の意思で着替えないこともあること</li> <li>・動かすと骨折してしまうこともあること</li> </ul> <p>けれども母は寝たきりでもなければ、多少の腰痛はあるものの動かさない程でもなく、認知はあるけれど、きわめてきれい好きで、自宅でも花みずきさんでも、着替えには協力的でした…と伝え、結局着替えてはいないので、と問い詰めると、「はい」との返事。もう一人、上司らしき男性も降りてきて、若い男性と同じことを丁寧に弁解してくれました(人手不足等、弁解にしか聞こえなかった)。では、リハビリする時も、パジャマのままなのですか? 「いえ、上着は羽織っていますよ」の答えに、失礼ながら頭がクラクラして、顔に出てしまいました(もちろん、その後は昼間は服になっていました)。着替えさせてもらえないというのは虐待と同じです。母の人権はどうなるのか? 数か月、悶々としていました。又、母はぬり絵が好きで、入所時にも伝え、色えんぴつやノートを持って行っています。が、いつ訪問してもそのままなのです。民謡の先生でもあったので本も置いています。その本を開けて民謡を歌ったこともないとのことなのです。花みずきさんとの引き継ぎはなかったのでしょうか?</p> <p>私が働いていた職場は、小さな老人ホームでしたが可能な限り利用者様に声かけし、ご本人様の以前の生活をスタッフで共有し、利用者様のしたいことを見つけてさしあげ、足りない物は家族に伝え、持ってきてもらっていました。リハビリのない日、お風呂のない日は、ベッドで寝ているだけかと思うと不安です。先日、ラジオを持って行きましたが、面会に行くと、ラジオはかけっぱなしで母は寝ていました。耳が遠いからイヤホンを用意していたのに着けてはおらず、それなら聞こえるはずもなく、母には心地よい騒音なだけです。私はイヤホンの長さを見に行っただけにショックでした。今度はテレビを持って行くつもりです 置き場所について相談に乗ってくれた男性スタッフはとても親切でしたが、その気配りを利用者に向けてくれないものかと思いました。老健施設と私が働いていた老人ホームは、もちろん違います けれど、通過の施設だからこそ在宅復帰に向けてのサポートが必要なのではないのでしょうか。介護と看護は違います 介助することによって、利用者様の自立を促す努力が必要だと思います。人手不足は日本中どここの施設もです でも、創意と工夫でなんとかかしています(でないに進まないのです) (掲載許可確認済み)</p>	<p>お母様の入所生活におきまして、不安と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。 御指摘いただきましたひとつひとつの場面を和の風の職員全員で共有し、振り返りをおこないました。基本的な生活習慣の支援や、職員間の情報共有などに関しまして、あらためて徹底、教育して参ります。また、個別の趣味活動やレクリエーションにおきましてもご利用者様にしっかりと充実感を味わっていただけるように努めて参ります。 この度はご意見をいただきまして誠にありがとうございました。</p>

<p>4月24日 A館玄関</p>	<p>看護師の「患者への接し方」に対するお褒め</p> <p>1. 要旨 外来看護師さんの〇〇さんは「患者への接し方」に対するお褒め及び貴院へのお願いです。</p> <p>2. 患者について 患者は数ある病院や診療所の中から貴院を選んでします。また、病気や怪我で苦しむ中、個々に不安を抱えながらも、貴院を信頼して通院・入院しています。</p> <p>3. 外来看護師さんの〇〇さんの「患者への接し方」について 〇〇さんはすべての患者に対して、いつも「患者に寄り添った、心に届く接し方」をされています。待合室で他の患者さんと話をする機会がありますが、患者さんの評判もとても良いです。〇〇さんの「患者に寄り添った、心に届く接し方」は彼女の「人柄」にあると思います。「人柄」がとてもよい方のように感じます。</p> <p>4. 貴院へのお願い (1)〇〇さんに患者からお褒めの言葉があった旨をお伝えください。ご本人の励みと他のスタッフの皆さんの参考になればと思います。 (2)先に挙げた「人柄」については、生まれ持ったものや育ってきた環境・経験・学習によるものであり、貴院に対してどうこうお願いするものではありません。 貴院に於いては、数ある病院や診療所の中から貴院を選び、貴院を信頼して通院・入院されている患者の皆さんの為にも、「受付から、医師・技師・看護師、会計に至るまで」、スタッフの皆さん全員が「患者に寄り添った、心に届く接し方」をしていただけますよう切にお願いする次第です。 以上</p>	<p>この度はお褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。早速、〇〇看護師にはお褒めの言葉をいただいたことを伝えさせていただきました。</p> <p>投稿者様のお言葉にありますように、これからも一人一人の職員が「患者に寄り添った、心に届く接し方」ができるよう、努めて参ります。</p> <p>ご意見をいただき、ありがとうございます。</p>
<p>4月25日 A館3F 展望廊下</p>	<p>初めて長門病院に入院しました。 病院の先生、スタッフの皆様の大変良いおもてなしをしてくれ 感謝しております。これからも宜しくお願い致します。</p>	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。 これからも安心して療養していただけますよう、職員一同、努めて参ります。</p>
<p>4月28日 C館3F ディルーム</p>	<p>毎日リハビリの方にお世話になりながら少しずつ体が元気になっている気がします。 めじろん体操ですがけっこう体にこたえます。もっと軽い心が楽しくなるようなたとえば佐伯音頭とか炭坑節とか、心がはずみそうですがいかがでしょうか？</p>	<p>ご意見をいただき、ありがとうございます。 早速担当者にお伝えしたところ、レパトリーを増やす方向で快諾してくれましたので、今後楽しみにしてください。ご指摘の通り、めじろん体操はけっこうハードだそうですね。</p>