

なでしこ通信

第111号 (平成28年8月号)



発行：鳥取県済生会境港総合病院広報委員会

発行責任者：病院長 村脇 義和

所在地：〒684-8555 境港市米川町44番地

電話番号：0859-42-3161 (代表)

ホームページ：http://www.sakaiminato-saiseikai.jp



院是 (当院の基本理念)

あかり
病む人に光をともしより良い医療をめざして

わげんあいご
さりげない気くばりと和顔愛語で心暖まる病院を
築きあげよう

当院の基本方針

私たちは

1. 済生の精神に基づき、地域の保健・医療・福祉を支えます。
2. 患者さまや家族の皆さまに暖かく安全で良質な医療を提供します。
3. 地域中核病院として救急及び先進医療の提供に努めます。
4. 地域とのつながりを大切にし、他の医療機関・福祉施設との連携に努めます。
5. 情報の開示・説明により信頼される医療を目指します。

熱中症にご用心！！



熱中症とは、暑い環境のもとで水分補給が不足した状況により生じる身体の障害の総称です。



炎天下の労働や運動、体育館内での運動などで発症することが多いのですが、夏場冷房を使用していない室内で高齢者が熱中症になることもあります。

～熱中症は予防が大切～

1. 直射日光を避ける

帽子をかぶる、日傘をさす、屋外活動は涼しい時間帯にするように気をつけましょう。



2. こまめに水分を補給する

活動の前やその最中に0.2%程度の塩分を含んだ水分補給 (活動前に250-500ml、活動中は1時間ごとに500-1000ml) が有効です。のどの渇きを感じる前に水分をとることが大切です。(治療上で水分制限、塩分制限を受けておられる方は、医師の指示に従ってください。)

アルコールは水分補給にはならず、症状を悪化させることがあります。



3. 体温調節ができる服装を選ぶ

通気性・吸湿性の良い素材、脱ぎ着しやすく温度調節しやすいデザイン、黒色系より白色系を選びましょう。



※ できるだけ炎天下の活動は避け、すこしおかしと感じたら風通しのよい日陰に移動し、衣類をゆるめ、体を冷やすようにしてください。

熱中症の段階

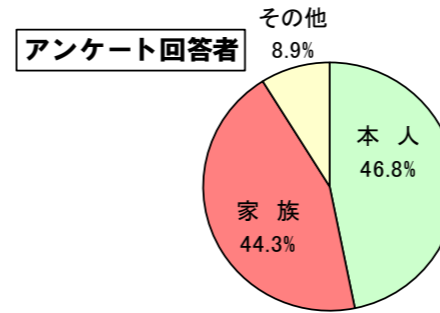
症状	処置
<ul style="list-style-type: none"> めまい こむら返り 手足のしびれなど 	涼しい場所で横になる。体を冷やし、水分と塩分を補給
<ul style="list-style-type: none"> 頭痛 吐き気 虚脱感など 	自分で水分をとれないときは病院へ
<ul style="list-style-type: none"> 意識障害 けいれんなど 	すぐに救急車を呼ぶ

平成27年度 患者満足度調査結果報告書

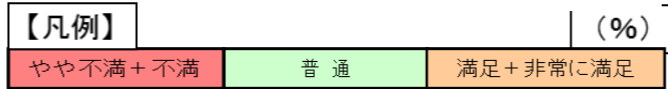
当院では、患者様へのサービス向上を図るため、平成28年2月に患者満足度調査を実施いたしました。

ご協力いただきました患者様、ご家族の皆様にお礼を申し上げますとともに、調査結果の概要についてご報告いたします。

入院



- ・調査期間：平成28年2月16日（火）～2月22日（月）
- ・回答者数：81人



院内施設面

- ①医療機器等の設備
- ②トイレ、洗面、給湯等の設備
- ③売店、食堂、自動販売機の設備
- ④整理整頓や清掃状態

病室環境面

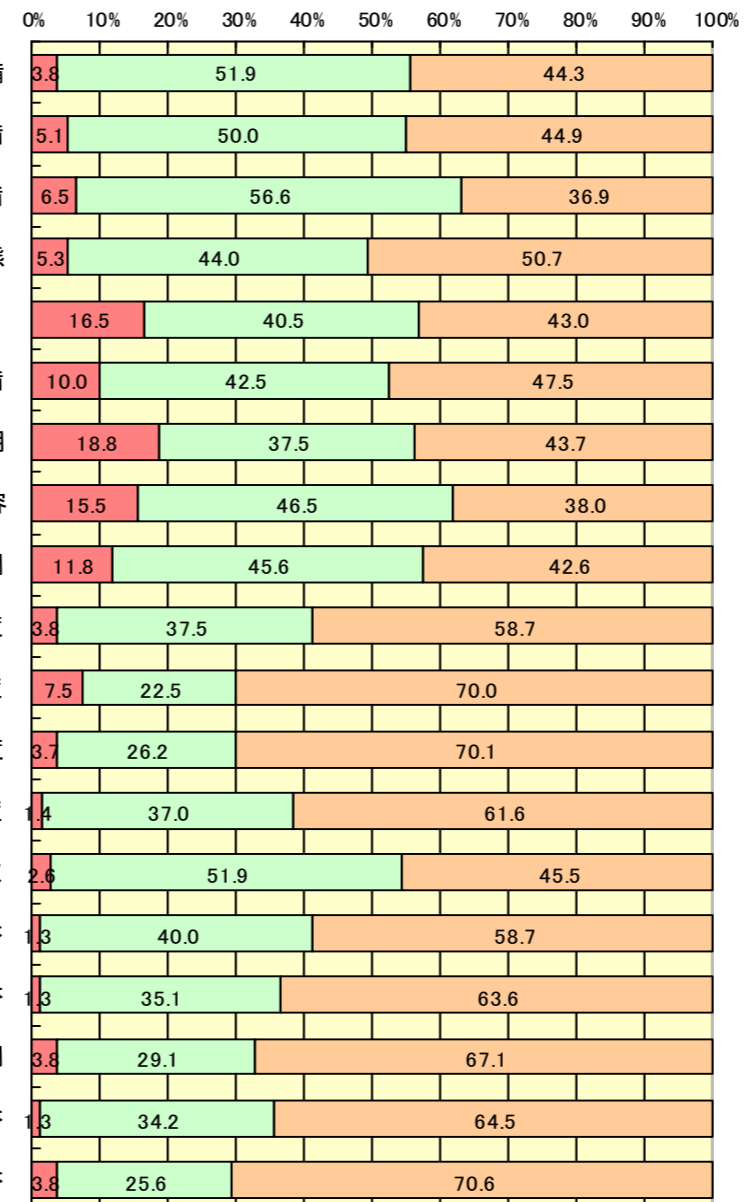
- ①病室の居心地（清潔さ・広さなど）
- ②ベッド、寝具、ベッド周りの設備
- ③冷暖房や照明
- ④食事の内容

接遇面

- ①事務職員の言葉づかいや態度
- ②看護師の言葉づかいや態度
- ③医師の言葉づかいや態度
- ④検査・放射線技師の言葉づかいや態度
- ⑤プライバシーへの配慮

診療面

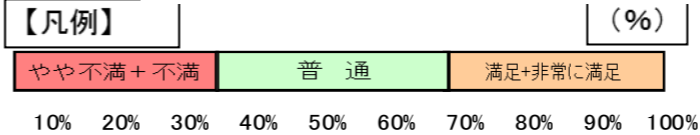
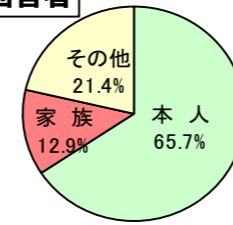
- ①看護師の説明のわかりやすさ
- ②看護師の採血や介助の手際よさ
- ③医師の病状や検査結果の説明
- ④医師への質問や相談のしやすさ
- ⑤医師の病状に対する処置の適切さ



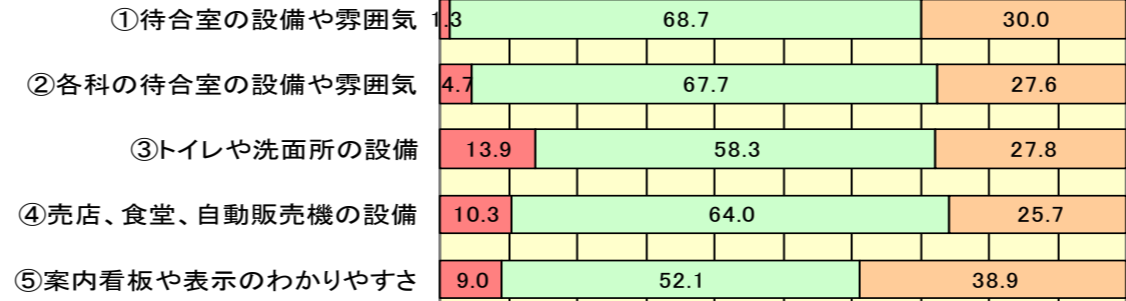
外来

アンケート回答者

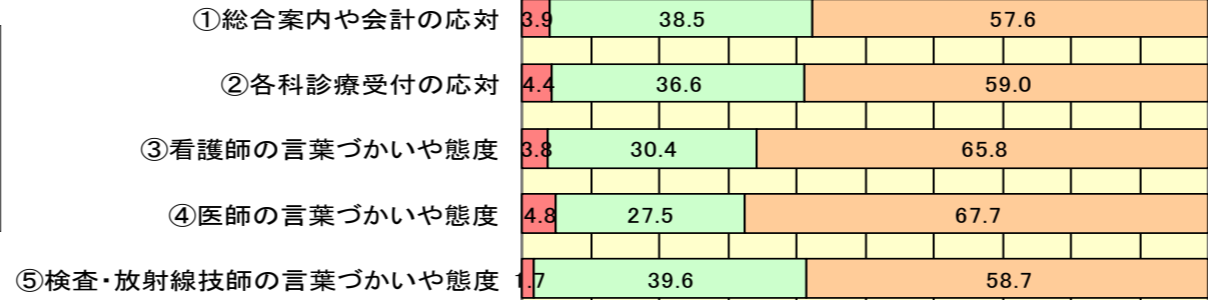
- ・調査期間：平成28年2月15日（月）～2月17日（水）
- ・回答者数：318人



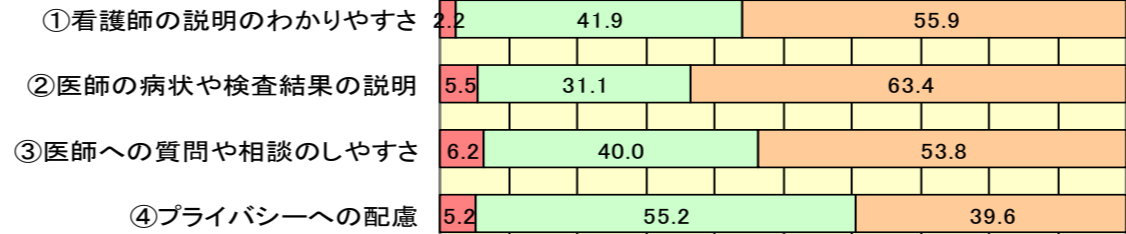
施設面



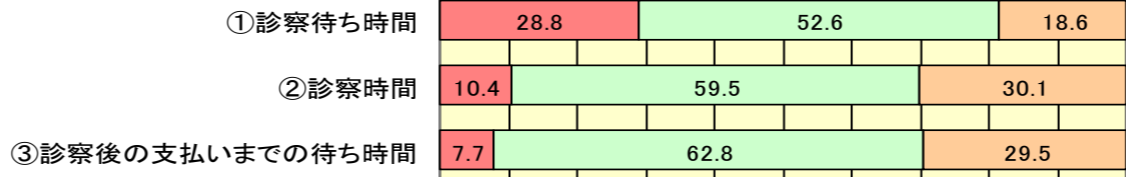
接遇面



診察面



時間面



今回の患者満足度調査の結果につきましては、患者様からの貴重なご意見として院内の各部門で共有し、今後とも当院の運営理念である「心暖まる病院」づくりを実践してまいります。

皆様からいただきました評価や励ましを基に、なお一層のサービス向上に取り組むとともに、ご指摘があった点につきましては一つでも多く、そして速やかに改善に結びつけ、患者様により一層ご満足いただけるよう努力してまいりますので、引き続きご指導、ご協力を賜りますようよろしくお願い致します。

また、日頃お気づきの点がございましたら「皆様の声」等を通じてサービス向上のアドバイスをいただければ幸いです。

皆様の声5月分

ご意見等

対応が雑だと思います。面倒がらずにしてください。言葉に注意を。

回答

不快感を与えましたこととお詫び申し上げます。今後はより一層接遇についての研修を重ね、患者様に満足していただけるよう心掛けてまいります。
(病院長)

ご意見等

- ・病室以外に小休憩できる背もたれのついたやわらかいソファを置いてほしい。談話室の椅子は硬すぎる。
- ・病室の洗面台の上の棚の位置は設計ミス。高すぎて腰が痛い。ついでに2人部屋のユニットバスの入口の握り玉錠はやはり設計ミス。外側の手洗い所のないトイレがあるので不衛生である。せめてレバー錠にすべき。
- ・体重計があると良いのに。

回答

ご不便をお掛けし申し訳ありません。談話室の環境に関しましては、スペースの関係等もありますので検討させていただきます。

洗面台まわりにつきましては改善が困難な所もありますが、二人部屋のユニットバスの衛生面については、出入口近辺に手指消毒剤の設置を考えております。

また体重計につきましては、各病棟の詰所前に設置しております。ご利用いただきますようお願い致します。
(事務部長)

ご意見等

入院中、歩行の際に廊下等手すりを使用するが、病棟、診察室付近等手すりがガタついている部分が多数みられ、歩行に支障が出ているため、病院内の手すりの全点検をお願いしたい。

回答

ご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。至急、全館の手すりを点検し、がたつきがある箇所はねじの締め直しを行うなどの改善を行いました。今後もお気づきの点がありましたら、ご遠慮なく病院のスタッフにお声かけください。ありがとうございました。
(事務部長)

ご意見等

- ・病室にハエがいた。でも看護師は見ているだけであつた。全力で排除するべきでは。また、病室に蚊が入ってきたが、電子蚊取器等がなかった。装備するべきでは。
- ・ナースステーションで夜更けまで看護師が騒いでいる場合がある。大声で笑う場合も。患者の気持ちも考えて。
- ・病室等に温度計がない。客観的に気温が認識できないので装備すべきでは。
- ・患者（大部屋）の入院マナーが悪い。患者に対して、事前又は入院直後にちゃんと説明してはどうか。入院のしおりの周知徹底が必要。
- ・病室の棚、TV台ロッカーの清掃ができていない。（シャワー室の手すり、室外トイレ呼び出しひも等も）
- ・看護師さん同士の情報共有ができておらず、点滴の遅れ、吸引の未実施等があつた。ハインリッヒの法則から、最悪人命に係る事故も考えられる、極力ミスをなくすようにしてもらいたい。
- ・大半の看護師の方は優しくかつ優秀で、本当に患者のことを考えてたくさんのことやってくれているが、中には嫌々やっていて態度も悪い人がいる。仕事と割り切って気分の良い状態で勤務してもらいたい。
- ・2階西病棟の看護師さんは本当に優しく、とても優秀だつたように思います。ぜひ次回もこの病室に入りたいです。次回もよろしく願います。

回答

- ご不便をお掛けしお詫び申し上げます。
- ・ハエ、蚊等の防虫対策には苦慮しております。現在スプレー式殺虫剤で駆除していますので、病棟スタッフにご遠慮なくお声かけください。
 - ・病室の温度につきましては各病棟の定点の病室に温度計を設置し、適切に室温管理をさせていただいております。
 - ・病室の掃除につきましては、清掃委託業者と調整し細かい部分を実施するように致します。
 - ・患者マナーに関しましては、入院時に再度周知致します。また該当の患者様が発生した際は、厳正に注意し対処させていただきます。
 - ・看護師の対応につきましても、接遇研修を行い患者様への対応を再確認させていただきます。
 - ・看護師間の情報共有の不備に関しましては、ご指摘のとおり重大事故につながる場合もありますので、今後はカンファレンス等を通し、情報共有に努めてまいります。
- 貴重なご意見をいただきありがとうございます。ありがとうございました。
(看護部長)

当院の医療・福祉相談について

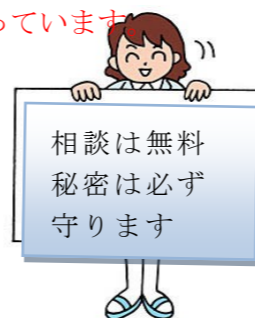
当院では、ソーシャルワーカー（社会福祉士）が医療、保健、健康などさまざまな相談に応じています。

* 無料低額診療事業として、医療費の相談にのっています。

場所 1階地域医療連携室
3階地域医療連携室（3階西病棟）
時間 月～金曜日 8時30分～17時

* 事前に電話で面接日時をご連絡ください。

TEL 0859-42-3161 (代表)
0859-42-5805 (直通)



- 医療費相談
- 介護保険
- 自宅での介護
- 社会保障制度
- 介護施設利用
- 退院後の不安