

患者各位

ご意見箱

退院時アンケートやロビー設置の意見箱に 貴重なご意見を頂いておりますことを感謝いたします。頂戴しましたご意見については、出来るところからありますが、検討し、改善につなげていくべく努力しております。この度 いただきましたご意見について、以下の通り取り組む所存ですので、ご理解とご協力をお願い致します。

ご意見	受付が始まってからは「様」なれど、始まるまでは、ただの石ころ。時間までに座って待っているとスタッフの方々は前を通って行かれます。具合が悪く不安を抱えて来ております。ちょっと挨拶の声をかけていただければ、まるで違うと思いますが・・・。 数人の方は声をかけてくださいますが、多くは全く無関心で通り過ぎて行かれます。
回答	大変 ご不快な思いをお掛けいたしまして大変申し訳ありません。受付開始までに待合場所を通るのは、更衣後の事務職員が考えられます。事務部役職者会議で本件を報告し、挨拶を含む接遇を事務職員に再教育致します。また、本内容を回覧し、職員全体にも周知し意識付けを行います。ご意見有難うございました。
ご意見	通路を通るカーゴ車か何か、車輪の音がガタガタと少し気になった。
回答	ご不快をおかけいたしております。かねてから 同様のご指摘を頂き、キャスターを交換したり、注油をしたり、また ゴムなどを棚部分に添付したりとしております。床面の微妙な凹凸や載せるものの動きによっても鳴ることが考えられます。いろいろ対処しております。ご理解をお願い致します。
ご意見	話声が大きいのが気になります。
回答	ご入院されてる患者様の状態によっては、話す声が大きくなる場合があります。ご理解をお願い致します。また ステーションや他の場所での職員同士の会話においてであれば、大変申し訳なく、念のため 職員に注意を促すべく全員に周知致しました。

ご意見	部屋の中の蛇口が高すぎる
回答	設置の高さは、標準的な高さとしています。ご不便をおかけいたしますが、ご理解をお願い致します。
ご意見	お風呂とコイントリーの位置が分かりにくい
回答	病棟職員が、ご案内するようになっておりますが、不十分な対応だったと思われます。申し訳ありません。掲示も、よりわかり易いように 早々に エレベーターで入院棟 5 階に上がりましたら、一目でわかる掲示に変更いたしました。ご意見有難うございます。
ご意見	予断に基づく指示・質問に一考していただくと良いと思います。 (例) 老人・・・全て「入れ歯」をつけているわけではありません。 まず①「入れ歯はなさっていますか？」 ②「入れ歯」なら「取り外しておいて下さい」など…………。
回答	事前の患者様情報の不足があったと思われます。ご不快な思いをおかけいたしました。口腔ケア（口腔内の清潔を保つ為）や手術の際には、特に注意して行いたいと思います。また、看護師が、よく把握していない時には、「ご自分の歯ですか」など決めつけた話し方はしないよう指導致しました。
ご意見	相部屋の出入り口側の場所でした。 扉が開放状態だったのでカーテンをしても人通りが気になりました。
回答	病室の扉をしめるほうが良いと考えますが、場合により、入室者の方の行動など注意を特に払わなければならないことがあります。そのような場合に、扉を開けていることがあります。そのような説明を入院時にするようにしてゆきたいと思います。ご理解の程 宜しくお願い致します。