

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	診察の順番の件ですが、9:00~9:30の間に、5人程度の患者さんの予約が入っていると思いますが9:00~予約の人で、予約の名前の順でなく、当日に診察券を入れた順で診察をしていただきたいと思っております。予約時間におくれた時は、少し遅くなっても仕方がないと思っておりますが、早く来ても自分がどの順になっているのか分からないので、長い時間待つことになり、ちょっといらだちを覚えます。よろしくお願い致します。
回答	現在 診察時に予約時間帯の中で順番を付けています。ですので、予め決めている順番で当日お呼びしています。予約時間帯の中で順番を決めずに先着順にしますと、来院される時間が、早くなっていく傾向があり、逆に 大変お待たせをすることになります。ご理解を頂きますようお願い致します。
ご意見	病室に鏡があったら良い（ヒゲそりに）
回答	当初設置を検討しましたが 窓の開口位置などから病室患者の方みなさんにご利用いただけるような設置場所がなかったので、取り付けていません。ご理解いただけますようお願い致します。
ご意見	看護師で特に言葉の悪い方が何人かいらっしゃいました。また、内視鏡室の所で 突然 怒鳴られた。
回答	朝の申し送り時に周知徹底 チーム会 詰所会で接遇意識について注意喚起いたしました。但し、これらのことは 今までも行っていますが 改善されていない部分があるようです。より具体的な対応策が必要であり、また 意識を改革するような行動・レポートによる自己変革など対策方法を再考いたします。

ご意見	エアコンが暑い日に使われず温度が適切でなかった。
回 答	室温は、患者の方の感じ方によって違うので、声掛けをまめに行い対応致します。また、病室換気などは出来るだけ急激に室温が変わらないように時間帯などを考慮致します。(リハの為 居室不在時に喚起するなど)
ご意見	ベットが硬い
回 答	現在の褥瘡対応マット数は、予想人数に対応できる数がありますが、余裕がそれほどありません。患者の方の状態によっては通常マットを使用できます。その点から①優先順位に応じ EF (褥瘡対応) マットを使用する。優先順位が低い方にも 申し出があれば対応する。EF マットの所在をマーキングして管理する。など適時、対処して参ります。優先順位は、寝たきり 動作制限のある人・・・ なのです。
ご意見	① 食事の味付けが良くない。悪い油を使っているのか？と思うにおいがする。 ② 飯が硬い。豆が多い
回 答	① 揚げ物は 菜種油を使用し、使用回数によって新しいものと交換しています。また 炒め物は 少量の容器での購入にし、酸化防止をお子案っています。調理における油を熱する時間も関係しているのか その点を注意して行います。味については、好みの問題もあり、退院時のアンケートや定期的に行う嗜好調査などチェックをしていますので、これからも注意しながら行っていきたいと思います。 ② ご飯の炊き方にムラがあれば、美味しく召し上がっていただけないし、また 固さの好みは まちまちの部分があります。そこで、炊飯マニュアルを作成し、標準的な味や固さを想定した炊き方をすることとし、実施しています。また 豆類については、栄養基準があり、給食として提供するには どうしてもこのような状況となります。メニュー作成時に、工夫をより一層行いたいと思います。