

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、出来るところからではありますが、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	売店へ行く途中、外来棟3階の廊下と階段の段差に気づかずこけそうになった。私の視認不足（黄色と黒の注意喚起のテープも貼ってあった）によるものですが、今回の経験（ヒヤリ・ハット）を通して以下のように感じましたので書かせていただきました。 対策）段差廊下側に歩行時の目線の高さでも視認できる注意喚起の設置が可能であればベターかなと思いました。
回答	ご意見ありがとうございます。防火扉の関係もあり、ゼブラテープ対応としていましたが、追加の対策として、①階段に入る横の壁に「段差に注意！」の表示 ②階段踊り場 奥に立て看板を設置し表示する。こととしました。
ご意見	・看護師が入院している人に対してえらそうな態度、言葉遣いをするのはどうしてでしょう？ 看護師って仕事ですよ 市内には大きな病院が少ないので……。兎に角 気分悪いです。 ・言葉遣いが悪いと感じる介護士がいました。
回答	看護部長より詰所でスタッフへ「各自が問題意識を持ち、全員一丸となって二度とこのようなクレームが出ないよう取り組むこと」を注意し、日常の中で、互いに誤解が生じる場合もあるが、相手がそのように感じたのであれば、猛省すべきであること。師長としても訪室の徹底を行い、コミュニケーション不足によるトラブルが起こった時も全員で把握しフォローし、患者や家族様の思いに寄り添い、不満が怒りにならないよう対応していくことを徹底しました。更に、スタッフへの接遇教育を徹底して行きたいと思えます。ご意見ありがとうございます。