

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、改善につなげてゆ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。

1. 医師の対応についてのご意見を頂きました。複数いる医師が共同して治療にあたることに関してのご意見でした。今後、カンファレンスの徹底と説明の統一を心掛けてゆきたいと思えます。  
また、医師の説明に対してのご意見も頂きました。医師としては、意図することをわかり易く説明することに努力していますが、時として、違った解釈として伝わってしまうこともあります。いづれにしろ、全ての医師にわかり易く明確な説明を心掛けるよう指示しました。
2. 集中治療室でもう少しケアしていただきかった。との意見を頂きました。どのお部屋での治療をどのくらい行うかは、医師が患者の方の状況や看護の程度により総合的に決めていきます。今回は、そのことに対する説明や患者の方・家族の方の不安に対する配慮が足らなかったと思われれます。これからはその点に十分気を付けて対応したいと思えます。
3. 設備・備品についてのご意見を頂きました。
  - ① 入院病棟・駐車場の表示がないのでわかりにくい
  - ② ウォシュレットの出が悪い
  - ③ トイレのごみ箱が、ペーパータオルであふれている
  - ④ エアコンの調整がしにくい

対応

- ① 費用がかかりますので、様子を見ながら対応を検討します。
- ② 修理・調整しました。
- ③ 点検・回収回数を増やしました。

④ 総室（4人部屋）の場合には、各人の感じ方が異なります。スタッフに依頼していただくように説明を徹底します。

4. 看護補助者（介護職員）の態度がきつかった。

接遇面の改善に取り組みます。年間の部署目標として位置づけ、このようなご指摘がないように取り組みます。

5. ①食事のメニューが単調でもっと工夫がほしい

②味が薄く 魚には 醤油など付けてほしい

③トースターがほしい

メニューは、出来るだけ食材が重ならないようにしていますが、治療上の点から、カロリーや塩分等の制限があります。どうしても 薄味であったり 人員・設備の点から 手の込んだ食事の提供まで至りません。ご理解の程お願い致します。トースターについては、栄養委員会（食提供の諸問題を話し合う委員会）にて検討致します。

6. 受付時の書類と診察時の問診票にダブル記載項目がある。省略できないか。

外来事務係と外来師長とで話し合いを行い、その点を改善させていただきました。また、それにともない海外渡航歴に関する掲示を行うこととしました。ご意見有難うございました。

以上