

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あります。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。

1. 外来看護師の方で、言動が不一致で 対応が悪い方がいる。

ご不快な思いをおかけして 申し訳ありませんでした。当該看護師には、面談を行い、ご指摘の点につき注意いたしました。また、他の看護師やクラークにも 今一度 接遇についての再学習を実施しました。

2. いろいろな時に、キャスター付きのものを引っ張って来られるのですが、もっと静かなキャスターに変えてもらえませんか？

過去にも同様のご意見を頂きました。その都度、キャスターを大きなものに変えたり、天板にゴムを貼ったり等対応策を考え取り組みましたが 最適な方法を見つけておりません。引き続き検討を致します。ご意見有難うございます。

3. 鈴の音がうるさかった。

鈴は、転倒を防止するために取り付けさせていただいております。ご本人が動かれたり、車椅子で移動されたりしてもすぐわかることから 単純な方法ですが利用しております。ご理解いただきますようお願い致します。

4. ロッカーでの大きなこえが少し・・・と思いました。

穏やかに療養生活を送っていただくことが必要でありながら、申し訳ありませんでした。接遇教育を徹底するとともに、大声で話さない・PHS の活用を徹底するなど再度指導しました。

5. 忙しいのは分かりますが、親切さに欠ける所がある気がします（言葉使い等）

ご意見を真摯に受け止め、忙しい時こそ焦らず・冷静に対応するという原点に戻り、療養生活を過ごす患者の方一人一人に寄り添うことが出来るよう頑張ります。

6. 転倒転落に関する評価報告書を病棟でいただいたのですが、名前がまちがっていました。家族が後で見えて気がついたのですが、本人も「これ、私のかな？」と思っただけです。

大変申し訳ありませんでした。書類の記載についてしっかり確認することを全員に周知致しました。

7. テレビカードの販売機の場所や渡り廊下の場所など、エレベーター乗り場やエレベーターの内部にも掲示して下さい。

掲示物は、常日頃から多くなりすぎるところです。あまり多いとかえって見ていただけなくなります。また、ご指摘の TV 関係機器の設置場所は、入院時に説明を個別にしていることもあり、ご理解を頂けますようお願い申し上げます。

8. 食事時間が短い

お食事は 療養生活上大変重要な事です。ご意見から、次のように取り決めを行い、徹底することとしました。

- ・配膳後 下膳に訪室する時間を徹底する。
朝食 15 分後 昼食 20 分後 夕食 20 分後経過するまでは訪室（下膳はしない）
- ・食事に時間を要する患者の方には 個別に対応する。
- ・下膳時まだ食事をしている患者の方には、「あわてなくてもよいこと」を伝えるなどストレスにならないよう対応する。

9. 浴室脱衣場は、患者は素足で利用します。介護士・看護師の方は、履物を履いたまま脱衣場から浴室にも入っておられます。院内はきれいに衛生的なのに、浴室は不衛生極まりないです。浴室入口のマットが汚い（カビ）など

清潔を保持し、ストレスを解消し、鋭気を養うためにする入浴が、不快な気持ちにさせてしまい大変申し訳ありません。

早々に浴室の環境整備を実施しました。また、浴室の定期点検を行い 常

に清潔に保った空間とするようシステムを見直しました。更に、入浴に必要な物品類として専用カゴを設け 入浴時に持参 終了後は、各病棟で保管することとしました。履物については、脱衣場専用スリッパの設置と使用を徹底することにしました。

10. 口腔外科の診察予約について、予約してないのでダメと言われました。また、診察について、短時間及び説明不足とのご意見を頂きました。

ご不快な点につき、申し訳ありませんでした。診療については、予約の状況やその内容で、予約外を受けることができない場合がありますので、ご理解を頂きたいと思っております。また、診察・治療として患者の方の立場にたち、その説明が不足していたことについて、十分に注意いたします。

以上