

## 虹の箱「みなさんの声」1月利用委員会検討分

<p><b>ご意見</b> 眼鏡市場裏の駐車場について 仕切りロープ、番号プレートが未整備で利用しづらい。</p>	<p><b>回答</b> 現場を確認しましたところ、ご指摘のように番号プレートの固定が外れかかって斜めになっているものがあり、仕切りのロープが見えにくいところもありましたので改修いたしました。 ご意見ありがとうございました。  (事務次長 高橋光一)</p>
<p><b>ご意見</b> リハビリ室にて リハビリ中に思ったことですが、使用している机や座布団について清潔感に欠けている印象を受けたので、改善を望みます。</p>	<p><b>回答</b> 貴重なご意見をありがとうございます。 清掃可能な枕へ準備が出来次第変更させていただきます。 今後ともよろしく願います。  (リハビリテーション科 技師長 石川順一)</p>
<p><b>ご意見</b> エレベーターの中にもフロアの紹介をして欲しい。</p>	<p><b>回答</b> この度はご意見を頂きましてありがとうございます。 エレベーター内にも施設案内を掲示させていただきたいと存じます。  (事務次長 高橋光一)</p>
<p><b>ご意見</b> 会計の待ち時間が非常に長いです。他の病院は自動支払機ですぐに支払いが出来るのに。導入の考えはありませんか？是非実現をしてください。</p>	<p><b>回答</b> この度は、ふれあい診療所におきまして、会計待ち時間が長くご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。定期的に待ち時間の調査を行い少しでも待ち時間を減らせるようにと検討しておりますが十分な対応ができておらず、お詫びいたします。 ご指摘いただいた自動支払機につきましては以前検討させていただいた経緯もございますが、費用・運用面の観点から当院での導入は現時点では困難な状況です。 患者さまがお支払するには、診察料の計算が出来ないことに始まりませんので、少しでも早く会計計算できるよう改めまして部署内で対策を検討して参ります。また、カウンターでのお支払いがスムーズに行くようこちらも併せて対応の検討をさせていただきます。 この度は、貴重なご意見を頂戴いたしまして、ありがとうございます。  (事務次長 三島和美)</p>

<p><b>ご意見</b></p> <p>常々思っていることですが、看護師の言葉づかいがなっていないと思います。今日、看護の現場では患者様、利用者様に対しサービスをする姿勢を取っていると思いますが、貴院では患者に対し年上なのにタメ口です。普通に敬語を使用されれば済むことと思います。</p> <p>10月21日14時頃地震がありました。この様な時はただちに看護師は全患者の安否確認を行い、安全を確認すべきだと思うのですが、お互いに「揺れたね」などと声を掛け合うだけで、余震も想像できますのに知らん顔で危機感ゼロでした。仕事にも関わらず入れ替わり立ち代わりデイルームにテレビを見に来てもおられました。</p> <p>接遇、モラルの研修を望みます。</p>	<p><b>回答</b></p> <p>接遇に対してのご意見ありがとうございました。日頃から職員同士や患者様に対する言葉遣いに対して注意しておりますが、良い変化が見受けられませんでした。「みなさん声」にご意見を頂いたことで、4東病棟の職員全体で言葉遣いについて話し合うことができましたことを感謝いたします。具体的には、①言葉遣いが気になったときには、その場でお互いに注意しあうこと、②2017年1月に開催される全職員対象の接遇研修会にできるだけ多くの職員が参加し、伝達講習を行なう事で接遇改善に努めるよう確認いたしました。10月21日鳥取県中部地震の時にはご不安、ご心配をおかけしました。職員は地震直後全ての病室を回り患者様の安否確認を行いました。患者様自身への声かけが不十分だったと思われる。今後注意してまいります。仕事にもかかわらずテレビを見ていた職員に対しては、師長が個別に指導をいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（4東病棟 病棟看護師長 山本 恵子）</p>
--	---

<p><b>ご意見</b></p> <p>この度、生協病院の理念等に大きな期待を持っていましたので受診いたしました。結果、入院となりお世話になっておりますが、まずは看護師はじめ職員様の忙しさに頭が下がる思いを持ちました。反面、看護師、医師はじめスタッフ間の連携・意思の疎通について少々疑問をもちました。忙しそうでどなたに声をかけていいのか、お話ししたことが通していただけているのか、だんだん不安を感じ始めています。3つの病棟を回りましたが同様です。お忙しいとは思いますが、職員間でのパイプの問題もあるかもしれません。ご一考下されれば幸いです。</p>	<p><b>回答</b></p> <p>入院中にご心配をおかけいたしました。松江生協病院の理念に大きな期待をもっての受診ありがとうございました。看護師、医師をはじめスタッフ間の連携に不安を感じ始められているようで、ご心配をおかけしています。病棟責任者は、スタッフステーションに掲示してあります病棟師長となっておりますのでお気軽にご相談ください。職種間の連携はとても大切なことと捉えております。今後、連携が取り易いようなシステムなどを作っていきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>松江生協病院の理念  ★安全安心満足の医療をおこないます  ★総合的な医療活動を展開します  ★患者様の人権を大切に、「受療権」を守る医療活動をおこないます</p> <p style="text-align: right;">（生協病院 副看護部長 医療安全管理者 一二 弘子）</p>
---	---

<p><b>お礼のご意見</b></p> <p>この度3 東病棟へ入院しました。その時に担当していただいた2名の看護師さんは、私が入院準備で持参した荷物を駐車場まで一緒に取りに行ってくれ、お忙しいのにもかかわらず丁寧に対応して頂きました。本当にその好意に感謝しました。ありがとうございました。また、入院2日目に受け持ってくれた看護師さん。私が何度も質問するのにに対して嫌な顔もせず常に傾聴していただき、かつ適切に判断し対応され、本当に素晴らしい人だなあと感服いたしました。他にも関わって頂いた看護師さん、看護助手さんにも親切、丁寧に対応して頂きました。皆様に深く感謝いたします。本当にありがとうございました。</p>
--