

ご意見への回答（H29.8月回収分）

－ 貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます －



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	車いすでの移動が大変なのに、売店での買い物に夢中になり看護師に「押してもらえませんか？」と言っても押してもらえない。不親切な病院だと思えます。逆に他の患者が気を使って車いすを押してくれている。通常病院職員が声をかけたり、車いすを押しますか等声をかけるべきだと思う。それが当たり前。	売店における看護師の配慮不足に関するご意見についてですが、大変不愉快な思いをさせてしまった事に、お詫び申し上げます。本来でしたら車いすご利用の方々に安全に施設内をご利用いただけるよう、職員が配慮すべきと思えます。看護師長会議におきまして、今回のご意見の情報共有を図り、患者さまやご家族様の安全性を考慮した声掛けや介助ができるよう、改めて周知しました。今後も接遇に関する教育を行い、サービス向上に努めていきたいと思っておりますので、当職員に対し温かいご支援、ご教授をお願いいたします。
2	声大きい。具合の悪い方ばかりが休んでいる所。カバーの交換等大きな声で雑談の様に感じる時もあります。小さな声で話しかける時、耳の不自由な方もおりますので仕方ない場合もあるでしょう。元気の明るい声での接し方も必要ですが、いろいろと感じ思いがよぎります。お世話になっている身で申し訳ありません。	「声大きい。カバーの交換等の大きな声が雑談のように感じる」とのご指摘を受けました。不快な思いをさせましたことお詫び申し上げます。今回の指摘事項を看護師及び看護補助者全員に伝達し、指導させていただきました。今回の指摘を反省し、患者さまにとっての入院生活の場が心地よい環境になるよう努めていく所存です。ご指摘ありがとうございました。
3	院内の注意書き等は外国人でも理解できるように、英語、中国語等の言語で表記して欲しい。実際にあったことで、電話を待合室で使用していた外国人がいた為非常に迷惑だった。	このたびは不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘のありました院内掲示物の外国語表記につきましては、表記言語の選定等含め、改善に向け前向きに検討してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
4	患者をマイクで呼び出す際、早口であったり、声が小さかったりして聞き取りづらい。(弱者の立場に立ったら分かります)共通理解を図っていただき、改善をお願いします。	このたびは、患者さまの呼び出しについて不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後は患者さまが聞き取りやすいアナウンスを心掛けるよう共通理解を図り、改善してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。
5	リハビリ、理学療法士の技術の差がかなり激しいと思われまます。ベテランと新人の差でしょうか？治療後痛みが出ってしまった様子です。技術の向上を求めます。	リハビリを実施した際に以後指摘の痛みや不快な問題を残さない様に各自注意をしておりますが、患者さまの身体が改善するに従い、動かし方や運動の強度が拡大し、治療後に疲労や伸張痛をきたすことがあります。治療上必要と認められる部分もございしますが、問題となっている場合には遠慮なく申し出ていただきたいと思います。また、技術については、日々患者さまの利益となる様、知識と理解を深める努力をいたしております。ご指摘の点につきましては、課全体で再度見直しをはかり、今後の理学療法をはじめ、リハビリ治療に活かしたいと思っております。
6	前回平成28年9月神経外科に入院しました。食事が手をかけた感じなく食欲がでない。はやく退院して、おいしい食事したいと思っていました。今回入院、食事期待していませんでしたがビックリ。食品のレパートリー、手をかけてあり見習いたいと思えました。毎回食事楽しみです。食欲もあります。ありがとうございます。ごちそうさまです。	大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。