

# 皆様のご意見にお答えします

2016年5月31日

## \*パソコンの調子が悪く、待ち時間が長くなったというご意見について

貴重なご意見ありがとうございました。当院では平成25年4月より電子カルテを採用しており、障害防止のために様々な対策を講じておりますが、今回の様にパソコンの故障により診療に支障を来し、待ち時間が長くなるケースもございます。障害発生時には今まで以上に迅速な対応を心掛けるとともに患者様にご迷惑をかけることの無いよう、日々のメンテナンスを強化してまいります。

## \*外来スタッフの対応が不親切というご意見について

患者様に対する接遇ができておらず大変申し訳ありませんでした。当院では、接遇研修を通じて患者様への対応を教育しておりますが、職員への教育が不十分で申し訳ありませんでした。今回のご指摘を踏まえて、職員への個別指導を行い、今後は当院の理念である、「患者様の視点で、優しい・笑顔ある接遇」に努めて参りたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。

## \*分娩時間が長くなり、家族が不安になっていたが、職員からの声掛けがなく、ナースステーションでの職員の私語が多いのが不快とのご意見について

不安な思い、不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後は分娩進行状況を適宜説明し、患者さまや御家族に寄り添ったケアに努めてまいります。

また、ナースステーションでの私語は控えることを徹底致します。

今回の貴重な御意見を職員間で話し合い、各自が振り返りを行い改善のための取り組みを徹底してまいります。

## \*手術の説明に対する対応がおかしいというご意見について

看護師の説明不足により不安にさせてしまい申し訳ありませんでした。医師・看護師間で手術説明の用紙の見直しを行い、今後の改善に活かしてまいります。貴重な御意見有り難うございました。

\*自分の担当看護師がわかりづらい。シャワー利用の説明が不十分でわかりづらいというご意見について

大変御不便をおかけし、申し訳ございませんでした。担当の看護師には必ず名前を伝えるよう再度徹底してまいります。

シャワー室の利用につきましては、担当者がシャワーの場所、予約方法などを説明するようになっておりますが、説明が不十分で申し訳ございませんでした。今後はわかり易く説明を行うよう職員に指導致しました。

\*デイルームの自動販売機の音がうるさいという意見について

ご迷惑をおかけし申し訳ございません。現場で、音の大きい状況を確認致しましたので、早速業者へ対応するよう手配を致しました。

\*職員の接遇に関して以下のような御意見を頂きました。

# 9階病棟職員に感謝の言葉

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は、継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

病院長 水上 泰延