

サービス向上委員会からのお知らせ

1. 10月分の意見箱の投書について

- ① 意見：私は、週3回透析を行っている者です。透析になる前には、食事に注意していると思っていましたが、いざ透析になると、あれもダメ、これもダメと気が変になりそうです。こんな生活が、これから先何十年も続くと思うと、早く死にたいと思うことばかりです。透析室の看護師に言われました。体質なんてそんな事は考えられないと、人をバカにした言い方をされて、とてもいやな気分でした。もう透析には行きたくない思いでいます。ノイローゼ状態で、夜も眠られない状態です。透析患者のひとりひとり個人差があり、その方々どどのように接するか、良かれと思って、言葉にした事でもキズつけることもあります。コミュニケーションも必要と思いますが、個人的なプライバシーにまでさぐりを入れるような言動はどうかと思います。

回答：大変ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。当院スタッフの不適切な態度、言葉遣いにより不愉快な思いをされたことを心よりお詫び申し上げます。患者様への配慮に欠けていた態度、言動があったことを、職員一人一人が自分のことと真摯に受け止め、今後は、患者様やご家族様が安心して医療を受けられるよう、当院スタッフ一同努力してまいります。

- ② 意見：1人1枚なのに、何枚も持って行く人がいます。7時30分に来ても10番で言うのはおかしいんじゃないですか。見直すべきですね。

回答：大変ご迷惑を掛けて申し訳ありません。外来の患者様が増え、大変混雑しており、ご不便を掛けていることと思います。番号札につきましては、基本的に番号順に受付しております。ただし、受付開始時間にはない場合は、最後になりますのでご了承ください。今後ご理解とご協力をお願いします。

- ③ 意見：換気扇が、ほこりだらけで用足しない様。

回答：ご指摘いただき大変ありがとうございます。換気扇ですが、直ちに確認し、清掃いたします。

- ④ 意見：CSセットの契約をしているのですが、私物のタオルを枕に敷いたり、アイスノンを含むのに使う職員が多いです。CSセットに、申し込んだメリットが少ないように思います。

回答：患者様には大変ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。本年の11月より患者様、ご家族様のご負担を軽減するため、導入させていただいております。現場の職員に確認し対応させていただきますが、このようなことがあれば、近くのスタッフに一言声を掛けていただくようよろしくお願いします。