

「ご意見箱」便

「ご意見箱」の設置以来、皆さまからは数々のご意見をいただいております。しかしながら、十分な回答ができないまま、随分とお待たせしている次第を、たいへん申し訳なく思っております。

平成23年4月から5月の間にお寄せいただいたご意見のうち、現状でお応えできるものについて、次のようにお知らせいたします。

・事務窓口の女性の対応が事務的で惜しい。

(回答) 職員間で話し合いの場をもち、丁寧な対応を心掛けるよう確認しました。今後は、誠意ある対応を心掛けてまいりたいと思っております。

・夜勤が2名では無理があるのでは？

(回答) 募集は行っても丹波地域の医療従事者数は十分確保できていず、どの施設においても医師・看護師不足が最大の課題です。

ご意見にもありましたように、ゆとりある人員の状況で勤務させたいというのは、看護部長としても同感です。理想の形にするには、18名の助産師・看護師が不足です。今後も努力してまいります。この地域のマンパワー不足に対して、ぜひ地域の方にも当センターへの看護職をご紹介いただきたいと切にお願いいたします。(看護部長)

・入院病棟の看護師の対応が悪すぎる。

(回答) 「入院病棟」の「看護師の対応」とだけ書かれていますので、接遇なのかレスポンスなのか、迷いましたので2点について回答します。

*接遇については、一昨年より強化を行っていますが、全ての患者さんに満足していただけるようになるまでに至らず、申し訳ありません。時間的なゆとりがない時には、どうしても生命優先で周囲への配慮にかけられる行動をとってしまい、不愉快にさせていることと思います。

周囲に目配りや気配り、心配りができる看護師の育成が、急激な社会情勢の変化や医療情勢の変化に対応するだけでも看護師にはストレスフルな状況となっており、うまく向き合いながら対応できる看護師はかなりのエキスパートともいえます。気分を悪くさせることが今後もあるかと思えます。私たちも努力は惜しみませんので、どうぞご理解いただきますようお願い申し上げます。

*対応の速度について ご意見の趣旨がスピーディーな対応とすれば、対応にどれだけかかるか具体的に示していなかったと推察します。これにつきましても、スピードが全てで、間違えては医療の世界ではわ

びて済むことではありませんので、慎重であって欲しいと考えています。しかし、かかる時間を告げないのは「悪い」と感じられても当然のことですので、改善を図ります。 (看護部次長)

・ 看護師の態度 コンピューターばかりで、患者を見て欲しい。

(回答) 電子カルテの導入で一番の問題に上げられるのが、ご意見の内容です。入力にかかる時間を短縮させるためにパソコンカートを病室まで運びお話を伺いながら入力します。

入力内容を確認して保存しますが、間違えた場合は簡単に修正できないのが電子カルテです。

従って、パソコンに慣れない職員は、間違えて入力してはいけな
いと考え、患者さんを見るよりパソコン画面に集中してしまいます。

昨年、病院が新しくなった際にパソコンが使える職員は1ケタでしたから、まだまだ慣れているとは言い難い状況です。そのために不愉快な思いをさせたこととお詫びします。

パソコン入力中は、どうしても顔を見ての対応が不十分にあるかと思
います。あくまでも間違えて入力しないためですので、ご理解くだ
さいますようお願いいたします。入力後が、きちんと対応できるよう
に指導してまいります。 (看護部次長)