

ご意見

駐車場が狭い(1078)駐車場の車幅が狭いと思います(1070)空気が無いときはどうしたらいいの(2004)駐車場ではない所に注射をしていて大変迷惑です(2008)障がい者駐車場が空いていない(2020)満車に付き駐車に苦慮する(2023)10:30予約ですので駐車場が無くて困りました(2043)止めるところがいっぱいだった(2053)駐車場は時間によって大変です。遠くに止めている(2054)混雑していて空気が殆ど無い(2088)駐車場、混雑していて空気がほとんどない(2088)駐車場、障がい者のところは8:10に来て止めやすかった。一般で9時過ぎに来ると大変(2138)駐車場がなかった。火曜日10:00(3093)朝一は駐車できるが、昼は駐車場が足りていない。(3091)9:00~10:00駐車場が無くて10分くらい回って無かった(3086)障がい者用駐車場に止められないので送迎の人を頼んでいる。でも置くところが無くて下まで行ってもらった。車イスで来て止められないので、人に頼るのでつらい(3081)車イス専用が空いていないところがある(3078)駐車場が遠くなることもあり、足が悪くて大変(3075)駐車場が少し混んでいました(3060)駐車場がいっぱいで通路に停めることがあります(3039)駐車場がいっぱいの時、とても不便な場所に車を止めている方が居る。もう少し駐車場が何とかなると良いと思う。(3037)駐車場が少ない(3022)前回、駐車スペースに空気が無くて空き待ちに時間が掛かったので、本日予約時間より20分早く来ました(3006)駐車場の出入り口がわかりにくいと思います(3006)駐車場が空いていないことが多い(4014)歩くことが出来ず、渡らずの所に駐車場があればありがたいです(4017)駐車場が時間帯によってない場合があります。遠いところへ停めた場合足の痛い人たちには非常に困ります。(4031)空き場所が無くて遠くに停めた(4071)予約時間遅めの時は、停める場所がない。早めに来て空くのを待つ(4086)駐車場不足、障がい者用の駐車場所が無かった。(5002)子供連れで混んでいる時は下の駐車場だと少し大変です(5005)駐車場が見つからず、下の駐車場は体の悪い人にはつらいと思う(5021)駐車場遠い(5040)トイレ、駐車場は1区画が狭い。もう少し高齢の方が安全に使いやすい設備を(5051)10時過ぎには探すこともあります(5057)駐車場の空気が無く、案内が欲しいと思った(5058)駐車場スペースがない(5060)駐車場満車状態(5070)身障者専用駐車場に健常者の車がある時もあり警備されたい。又、人用台数を把握してスペースを確保されたい。余分な車が入っていたりして少し広すぎる感じがした(5072)駐車場がいっぱいで、妊婦で一人目の子が熱を出していて、少し大変でした。(5087)本日は満車で置き場が無かった(5088)駐車場が狭い(5095)満車で車を止めるまで時間が掛かった(5101)混雑時車がなかなか止められない(5104)駐車場狭い、置けなかった(5108)

現状・原因

- ・駐車場を増やすのは難しい
- ・患者用の駐車スペース、病院建物に近い駐車スペースへの職員の駐車が見受けられる。

その後、2回ほど駐車場が一杯に近い状況となったが、事務職員が駐車場整理を行い、利用者が駐車できない、駐車に時間がかかったといった問題は発生していないため、もう少し様子を見ることとする。

改善策

- ・職員の駐車位置についてインフォメーション等で案内する。
- ・混雑時には、管理課職員が駐車場の誘導を行い対応しています。
- ・幹部会で駐車場の現状の報告をしました。
- ・運営会議で職員の駐車場利用について、奥から駐車するようお願いしました。

ご意見

採尿用のトイレの水道がこわれていて使えなかった(1086)
 トイレが汚れている時がある(3086)
 トイレが狭い、手拭きのペーパーがあるとベストです(3061)
 トイレが狭い。採血の所は広くて良い(3034)
 トイレで手を洗う時、カバンなどを置く場所がなくていつも不便を感じる(3017)
 トイレは古くて狭いイメージ(4061)
 トイレにおむつ交換の場所があると助かります(4076)
 便座を消毒する液がいつも切れている(5105)
 清掃後すぐに利用したら便座がびしょびしょに(6012)
 トイレの清掃の回数を増やせば、よりきれいで使用する人も気持ちよく使えます(6018)

現状・原因

玄関前トイレと採血室前トイレは改修して広くなり、車いすでの使用が出来ます。
 玄関前トイレと採血室前トイレの案内板には車いすのマークが有り、広いトイレと分かる様になっています。
 確認しましたが、特別汚れているトイレや消毒液の補充切れは見受けられませんでした。



改善策

便座シートクリナーの補充、清掃方法について、委託業者に確認し指導します。
 玄関前車いす用トイレの入り口に他の車いす用トイレへの案内を掲示します。

ご意見

- ・自動支払機がもう一台あると良い
- ・自動支払機を増やしてください
- ・会計窓口をもう一つ増やしてもらいたい。お年寄りや自動支払機を使う人が少ない上、のんびりしてしまうと思うので、二つぐらいあった方がスムーズになると思います。

現状・原因

- ・自動支払機の利用割合は、50%～60%です。1日平均200人の利用がありますので100人～120の方が利用している現状です。
- ・自動支払機の新設はコスト面（約400万円/台）から難しいと考えています。
- ・会計の際、患者様には基本自動支払機を案内していますが、高齢者や自動支払機が混んでいるとき、急いでいる患者様には、窓口で精算できずと案内しています。混んでいても自動支払機を選んで精算する患者様も多くいます。

改善策

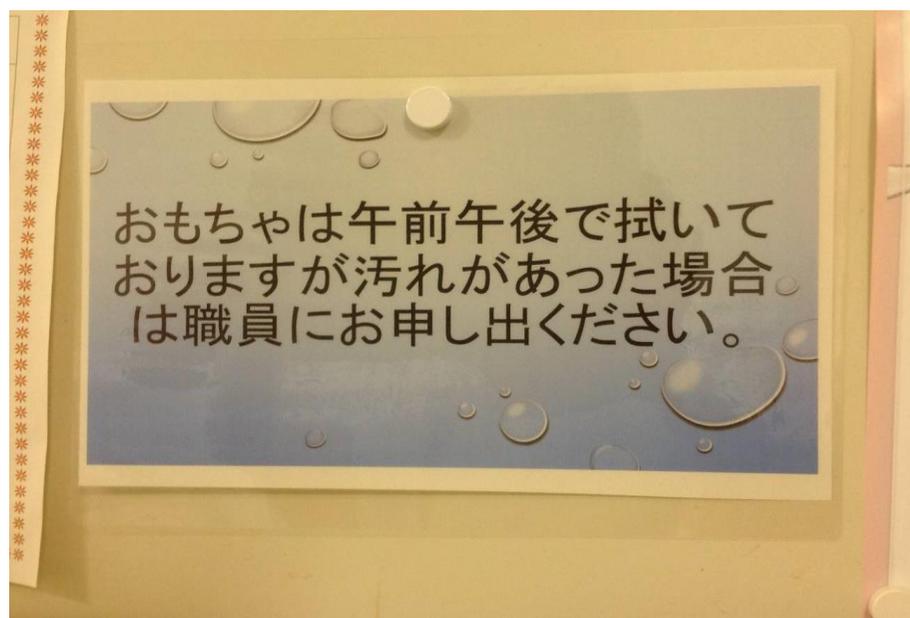
- ・ご案内に関して、状況に応じて案内はしていますが、自動支払機が混んでいる場合は、自動支払機か窓口精算かを選択できるように案内を行います。

報告日 2020年2月27日

質向上委員会

ご意見

おもちゃが汚れている時がある、消毒できるウェットティッシュなどがあると使った人が拭いて、次の人が使えていいなと思いました



改善策

一日2回午前午後、掃除の回数を増やしました。
汚れた時は職員に声を掛けるようにインフォメーションしています。

報告日 2020年2月27日

質向上委員会

ご意見

廊下を走る看護師が多すぎる。危ない。

現状・原因

- ・走る理由①急変時②センサーマットが鳴った時、その部屋が離れている時③ナースコールが鳴った時④回診時やケア時など、物品を取りに行く時⑤新人看護師が早く訪室したいと急いでいる時⑥アクシデント発生⑦多重課題
- ・7秒以内でコール対応しようという目標があるため走ってしまう
- ・ナースコールを早く取ろうと急ぐため廊下を走ってしまう
- ・コール回数が多く気持ちが焦ってしまう
- ・心に余裕がない。業務優先で周囲に気配りができていない、行動が先行する、タイムスケジュール内で作業工程を帳尻合わせしている
- ・外来は曲がる角が多く、人とぶつかる可能性はあると思われる
- ・よく若いころ「廊下は走るな」と先輩から言われたが、その風土も失われつつある
- ・自分ペースが優先され、本来のナースの行動が自覚されていない
- ・走っている認識が薄い（若い職員）
- ・早歩きをしている時があるが、それが走っているように感じられた
- ・廊下を走っている看護師を見かけることはない

改善策

- ・①急変時②センサーマットが鳴った時③ナースコールが鳴った時は、早歩き程度にする。④回診時に物品を取りに行く時は、走らず取りに行く、もしくは、回診車の物品補充を前日のリーダーが必ず行っておく。
- ・もし部署で走る場面が多いなら、注意し合う風土づくりが必要
⇒カメさんカードを作成し、イエローカードのように注意するときカメさんカードを見せる。ユーモアがあって気持ちよい指摘ができるのではないかと思う。
- ・ケアを工夫し、無駄なコールをなくす。
- ・業務改善(セル看護提供方式の見直し)により走らないコール対応を目指す
- ・センサーマットは、センサーの鳴った近くの人に対応するなど協力する。センサーマットの必要性を検討してできる限りセンサーマットは外し、そばにいて対応する。センサーマットの週1評価を確実に行う(RHと歩行状況の評価を共有し早期にOFFする)
- ・センサーマットを利用する患者は、ナースステーションから近い部屋にする
- ・ストックのリネン類の補充の見直し：早番だけでなく遅番でも補充する
- ・ナースコールPHSを活用し、スタッフ間で物品を持ってきてもらうよう依頼する
- ・PHSが早く鳴るものを、早番や遠い部屋の担当が優先的に持つ
- ・師長は定期的に部署ラウンドでチェックする。最優先課題以外での走る姿を見かけた場合、お互いに声を掛けて注意を促す
- ・緊急コール以外は基本的に走らない。穏やかに落ち着いてを意識して行動する。競歩みたいに歩く。
- ・走る時は、居室の入口の反対側の窓側を利用する。
- ・時間にゆとりを持って目的に行く・廊下は走らないとスタッフ間で意識し注意し合う
- ・医師にも待ってもらおう・日常の業務は余裕を持ち、落ち着いて行動するように心がける。

ご意見

- ①患者サイドに立った接遇も大事だけど、同部屋の患者に悪い感じを与えることが見られた
- ②挨拶が出来る人と出来ない人がいる
- ③患者の言うことを聞いてもらいたい、一方的すぎる。あれやれ、これやれと言われる。どっちが主役なのかわからない
- ④介護員で態度の悪い人がいる、不機嫌な顔をしている
- ⑤挨拶が出来る人と出来ない人がいる
- ⑥リハビリスタッフについて、人によって態度が違う、良い人と良くない人がいる。色々な人にやってもらいたい

現状・原因

- ①同室者への配慮が足りなかった？自分にも声を掛けて欲しい？対応しているときの声の大きさが不快だったのか？
- ②⑤部屋の入室時やカーテンを開ける際は挨拶できていなかった。個人の意識不足か。パソコンに集中してしまっているのか。忙しかった？聞こえなかった？
- ③④自分の業務や課題に気持ちが焦ってしまい一方的になってしまう。多忙で気持ちに余裕がない。食事を食べて欲しくて説得する感じになってしまう。
- ⑥詳細が不明なため、どういう状況なのか不明。

改善策

- ①同室者に配慮した会話を心掛ける。声の大きさに注意する。
- ②⑤ステーションからや部屋の出入り、カーテンを開ける際にも挨拶をすることを徹底する。廊下のすれ違い時も必ず挨拶する。いいねカードを活用。スタッフ同士で挨拶や表情を注意しあう。
- ③1日のスケジュール説明によりコミュニケーションが増え、思いや訴えを傾聴する場となる。
- ④勤務中は感情を表情にださないようにする。
- ⑥システム上難しい。

報告日2020年2月27日

質向上委員会

ご意見

家族会議などで話し合った議事や後日決定したことなどについて、議事録などで配布すべきだと思います。決定した事項が利用者全員に伝わらないため

現状・原因

ひだまり(広報紙)に写真等、家族会を行った様子を載せてはいるが、詳細は記載していない

改善策

- ・ひだまりに家族会での話し合った事柄なども載せるようにしていく
- ・12月に家族会を実施しましたが、その内容について1月発行のひだまりに詳しく写真も載せて記載をし、参加されなかったご家族様にも報告をさせていただきました。

報告日2020年2月27日

質向上委員会

ご意見

スタッフさんに声掛けの必要がある場合、お名前がわかりません。名札を付けて頂けるとありがたいです。または写真と名前を掲示してはいかがでしょうか？

現状・原因

動作介助等に支障があるため胸ポケットにはつけていない。
ゴージョーのポシェットに付けていることが多く、利用者には見えにくい位置となっている。

改善策

胸ポケットは上記理由から難しいため腰のポケットに付けるようにする

報告日2020年2月27日

質向上委員会