



院長 須藤 英仁

須藤病院季刊紙オアシスを読まれている皆様、お変わりございませんでしょうか？今年の秋は進むのが早く、寒い日も多くなっております。どうぞお体にお気をつけてくださいませ。

さて、このたび老人保健施設めぐみにおきまして、ご利用の皆様対象に、アンケート調査を実施しました。私須藤英仁宛に返事をいただき、大変参考になるご意見が多数ありました。その内容は、大変厳しいことから、お褒めの言葉までいろいろとあり、ご利用皆様・ご家族の皆様の生の声を聞くことが出来たよい機会となりました。今後は、出来ることから早急に改善を行っていき、皆様にとって、少しでもよい施設へと変えていくように努力をしていきたいと思っております。

その中でも特に力を入れていきたいのは、皆様のご批判を素直に受け止め、職員一同で対処していくことです。しかし、すべてのことがらで、100%皆様に満足いた

だくことが不可能な場合もございます。例えば、施設への送迎に関してでは、その日来所していただく方の地域、人数などにより、時間が変わってしまうことは、避けられないことです。そのような中でも、限られた人数ではありますが、職員同士知恵を出し合い、思いやりの心を少しでも持てば、また、そのことを言葉にして利用者の方に、一言でも伝えることが出来れば、さらにあたたかな施設になることが出来ると思います。

最後に、皆様のご意見に対し、更なる改善・進歩をお約束し、お礼とさせていただきます。

アンケート結果 内訳

有効回答率 (47%) 中の割合	良い(%)	普通(%)	悪い(%)	無回答(%)
言葉の使い方に関して	46.6	50.6	1.4	1.4
職員の身だしなみに関して	45.2	49.3	4.1	1.4
看護・介護に関して	60.2	37.0	2.8	0
職員の態度に関して	56.1	35.6	5.5	2.8
ご家族の方との連絡に関して	54.8	41.1	1.4	2.8

苦情内容(抜粋)と対策

質問に対して悪いと答えた方のご意見の一部と、それに対する回答を報告致します。

職員は職員らしい服装を（ズボンを捲り上げていたり、首にタオルを巻いた姿、汚れた制服をきていたり）心がけて欲しい。

回答… 食事介助、入浴介助等その時に適した仕度をする様指導します。

職員に質問しても知らないから違う人に聞いてと言われることがある。

回答… 職員全員が同じ情報を把握しお答え出来るようにしていきます。また、すぐお答え出来ない事に関しては調べてお返事します。

職員が忙しそうで声が掛けにくい、無愛想なひとがいる

回答… 常に笑顔を中心に心がけゆとりのある態度で接していきます。

送迎の時間が遅い時がある。時間がまちまちで困る

回答… 行先や帰る時間により配車を組んでおりますので、必ず皆様のご希望の時間にお迎えに行くことは難しいですが、普段と時間が大幅に変わってしまう時などは、ご連絡させて頂きます。送迎に関しては、多くのご意見を頂きました。今後とも課題になることが多い、項目だと感じております。まずは、現状で対応できる方法として、ご家族の方との連絡を密にとり、スムーズな送迎を心がけます。

今回のアンケート調査により、皆様からの数々のご意見・ご要望を頂きました。それらの意見の中で早急に改善できる事に関しては、いち早く実行に移していきます。

また、すぐに回答が出ないことに関しましても、今後、改善案を職員一同で考えてまいります。

これからもこのアンケートの結果・ご意見を無駄にせず、より

良いサービスを皆様に提供させていただきますのでどうぞよろしくお願い申し上げます。

最後に、今回アンケートにご協力いただきました皆様に厚く御礼申し上げます。尚詳細をアンケートにご協力して頂いた皆様にお配りいたします。

相談員 白石

お知らせコーナー ～薬局より～

今年もまたインフルエンザが流行する時期が近づいてきました。インフルエンザは風邪の重症化したものと比較的軽視されがちですが、インフルエンザで毎年多くの方が亡くなっているのが実情です。インフルエンザを予防するにはワクチンを接種するのが最も有効です。ワクチンは接種後2週間後くらいから効果が現れ、3～6ヶ月後まで持続すると言われております。日本における毎年のインフルエンザ流行時期を考えると、11月末頃までにワクチンの接種を終える事が最も効果が期待できると考えられますので、早めにワクチ

ンを接種することをお勧めします。

なお、当院では65歳以上の方は自己負担1000円、65歳未満の方は3000円にてインフルエンザワクチンが接種できます。お申し込みは受付までお願いいたします。接種当日は問診表の記入をお願いいたします。接種を受けた後はいつもどおりの生活をしていただいても結構です。入浴も差し支えありません。ただし、激しい運動は避けてください。不明な点等ございましたらお気軽に医師、薬剤師等にご相談ください。