



## 提案箱のご意見に対する病院からのご連絡

数多くのご意見、ご感想をお寄せいただきありがとうございました。ここに、ご意見についての実施状況または回答をご報告申し上げます。

### 皆さまからのご意見

ピンクのエプロンの方がぶつかりそうになったのに、謝りもせずに行ってしまった。こちらは体調が悪く、ふらふらしているのに、白いワゴンで向かってくる。病院内で危ないのではないか。

### 当院の対応

このたびは我々の搬送員が不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

搬送員に対しては日ごろより、ワゴンを使用して搬送する場合の留意事項として

- ①ワゴンを操作する場合は決して急がず、また周囲への注意を怠らないこと
- ②特に、廊下で患者様とすれ違う場合や、エレベータ乗車時には細心の注意を払うこと
- ③周囲の人への積極的な声掛けをおこない、危険を極力排除すること
- ④万一トラブルを起こしてしまった場合、まずはお詫びするとともに真摯に対応すること
- ⑤その場合、迅速に上司へ報告すること

を指導しております。また、定期的に「患者様体験」と称して、車椅子やストレッチャーの疑似体験を実施し、患者様から我々のワゴンがどのように見えるのかを肌で感じる研修をしています。

しかし、今回ご指摘いただいたことにより、これまでの活動が不十分であったことを痛感いたしました。急遽ミーティングを招集し、メンバー全員に今回の事例を通達し、全員が自分の事として行動を再確認するよう指示いたしました。

今後このような事例を再発させないよう、教育・研修をレベルアップさせるとともに、患者様にやさしい搬送員を目指して、精進してまいります。また、これからもお気づきの点がありましたら何なりとご指摘いただきたく、お願いいたします。

