

患者各位

ご意見箱

退院時アンケートやロビー設置の意見箱に 貴重なご意見を頂いておりますことを感謝いたします。頂戴しましたご意見については、出来るところからありますが、検討し、改善につなげてゆくべく努力しております。この度 いただきましたご意見について、以下の通り取り組む所存ですので、ご理解とご協力をお願い致します。

1. 医師の対応について、次のようなご意見を頂きました。

- ① 腰部麻酔での手術中に、医師からの言葉が、強く感じた。

緊張感の中、高い集中度をもとめられる為、医師の言葉が、そのように感じられる言葉であったのかと思われます。しかし、患者の方に不安感を与えたことであり、該当医師を含め他の外科系医師にこのようなことがないように指示しました。

2. 会計が 早くできないか。会計ファイルの場所がわかりづらい

会計は、提出された伝票を担当者が、入力し費用を出しますが、健康保険のルールを確認しながら、行います。また、会計では、伝票のバーコードを読み取り 自動釣銭レジにて領収を行いますが、お一人あたりの時間が、意外とかかります。会計伝票が込みますと 適時 入力者を増やして対応していますが、今回から 早めの対応ができるよう勤務の時間などを調整することとしました。また、会計ファイル入れを見やすくする為、掲示の見直し及び窓口シャッターの区切り策を取り外すこととしました。

3. 職員同士の話しが聞こえます。

運営会議（幹部会議）において、この指摘を管理職全員で共有し、話し合いを行いました。以前にも指摘を頂いていた内容でもあり、職員全員で襟を但し改善いたします。

4. 館内放送（面会時間）の内容が 実態にあっていない
申し訳ありませんでした。プログラムを早急に変更し 対応致します。

5. 病棟の入浴（シャワーの温度・清潔度）

入浴においては、個人浴室と介助浴室があります。共に 使用における管理
マニュアルがあり、その手順にしたがって、準備を行います。

その準備が、正しく行われず、ご指摘を頂いたようです。担当者には、マニ
ュアルの遵守と患者の方の気持ちを大切にする 原点を指導致しました。

以上