

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 入院において 医師の説明が不足している
- ② 宿泊付添を申し出たところ、強い言葉で必要がない旨言われた。

いずれの場合も、医師の細かな対応の不足と思われます。該当医師を含めすべての医師にこのようなことがないように指示しました。

2. 小さい子供の受診なので、会計を早くできないか。

いろいろな事情の方がおられるので、ある方だけを特別にすることはできません。そのような前提で、以前から小さなお子様の受診・会計では、少し早くできるようにしています。社会全体での子育ての支援も求められていることから、会計においてもそのような配慮を行いたいと思います。特に、受診料がゼロとなることから、受付時にて明確に把握し 会計を早くする流れといたします。ご理解の程 お願い致します。

3. 院内が迷路のようです

以前より院内標示の件が、退院時アンケートで上がっていましたので、他院を見学に行ってみりました。(県立柏原病院/三田市民病院)
標示は、大きく見やすかったのですが、標示が多くて結局迷ってしまいました。結果、標示を検討することも大切だが、職員の声掛け(迷っている患者の方の素振りを見て察する)を行うことが重要と考えました。病院運営会議

で各部署長にこの旨を伝え、声かけの意識付けを行いました。

4. 看護補助者（介護職員）の態度がきつかった。
接遇面の改善に取り組みます。年間の部署目標として位置づけ、このようなご指摘がないように取り組みます。
5. 看護師の言葉使いが悪い・指示の間違いや連絡漏れでとまどうことがやや多かった。

接遇教育と適時の指導を徹底致します。また、医療事故にもつながりかねないことも起こり得ますので、職員同士の情報共有と療養生活の不安軽減のためにも、適時の伝達・説明を徹底致します。

6. 退院後、置き忘れていた私物を取りに行くと病院のものとして取り扱われていた。名前も書いていたのに。また、探すと言われていたが、その返事がなかった。

退院時の所持品のチェックを確実にし、また、お約束した内容について、職員間で共有・伝達を徹底するよう指示しました。

以上