苦情対策トピックス

第６号（２０１２年７月発行）
川崎医科大学附属病院
サービス向上委員会

サービス向上委員会では、「声の箱」に寄せられた患者さんからの苦情・要望に対し、調査し、改善策の検討を行い、患者サービス改善に向けて取り組んでいます。
今回は、「声の箱」から抜粋して、お届けします。
今後とも当委員会に対するご理解とご協力をよろしくお願いいたします。

「声の箱」に投函されたご意見

✤ 母の治療方針が決まったとのことで、実際の手術の方法を他の患者さんのカルテを私たちの前で開いて説明されました。私の母のカルテも他の患者さんの家族の前で開けられているのではないかと思うと、良い気持ちではありません。
⇒ *個人情報の漏洩につながります！気を付けましょう！！*

✤ 診察室前の呼び出し表示で、診察中の患者さんしか表示されません。どれだけ待ったらいいのか、いつ自分の順番がくるのか分からずトイレにも行けれません。
⇒ *診察案内表示システムを使用していない医師が多数いらっしゃるようです。患者さんのためにもシステムの活用（３名まで表示）を徹底してください！！*

✤ 診察を９時から始めてください。病気の人が来ていることを忘れないでください。
⇒ *よく出てくる苦情です。９時診察開始を徹底してください。*

✤ お医者さんや病院の職員の人は、なるべく職員用のエレベーターを使ってほしいです。医者同士のプライベートな話がとっても目障り、耳障りです。
✤ 業者用エレベーターに若い医師が乗って来て業者が乗せてもらえなかった。急ぐなら、「申し訳ない。急ぐので。」くらい言ったらどうですか？それに、この医師はいつもこのエレベーターに乗ってきます。
⇒ *エレベーターの利用マナーについて再確認を！！*

✤ 家族が死にかけているのに、学生がムンテラ室に入ってくる。最悪だった。
✤ 昼の時間帯になると学生が大きな声でしゃべりながら廊下にあふれ、身動きがとれません。せめて横いっぱいに歩くのは、やめてください。
⇒ *学生のマナーが悪いという苦情は頻繁に出てきます。各大学へも教育を依頼しておりますが、実習を受け入れている病院職員として、注意喚起しながら指導を強化することも必要ではないでしょうか。*

✤ 病院前の横断歩道を職員、学生がダラダラ歩き、時間がかかりすぎます。歩く姿も仕事に影響しているのでは。
⇒ *病院の外でも常に見られていると意識を持って行動しましょう！！*