苦情対策トピックス

第７号（2013 年９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。

職員などの接遇に関する患者さんの声

これは患者さんの声そのままです。調査しておりません。事実不明ですが、不愉快に思われたことは事実と思います。参考にしていただきたく、情報提供させていただきます。

1 受付でブスッとして笑顔がなく、面倒くさそうに対応された。初めて来た病院です。特に受付は大切な窓口ではないか。

2 病室のノックをして返事をしないうちに、すぐドアを開けるのをやめて欲しい。ノックの意味がない。

3 学生 3 人が食堂の車イス席で食事を平気でしていた。字が読めないのでしょうか。

4 白衣の上から下着の色もくっきり見えて、「もう一枚着てください。」と思いました。

5 医師の服装の乱れ、女性医師も同じでボタンはかけて欲しい。

6 食堂で手には携帯電話、片手はパンをかじる姿が多く、見苦しい。廊下で歩きながらの携帯も良くない。

7 お見舞いのために来院された方に、自分（入院患者）の部屋を確認する際に、「○○さんで、□□歳の方ですね。」と言われた。年齢まで伝えるのはプライバシーに係ることで個人情報を漏らしたことになる。注意して欲しい。

「声の箱」に投函されたご意見・回答&対応

これは患者さんの声そのままです。調査しておりません。参考にしていただきたく、情報提供させていただきます。

1.	声の箱	玄関横の階段の踊り場で、眼の不自由な方が、手すりを探していた。前かがみで今にも階段から転げ落ちるのではと思われるような姿勢だった。手すりをもう少し延ばすなど、工夫をして欲しい。
	回答&対応	手すりを設置しました。
2.	声の箱	診察カード・予約券入れの緑色ファイルの改善のお願い。腱鞘炎と老化のために度々、中身を落としたり、トイレや食事に持ち運びにくくバッグにも入らない。
	回答&対応	検討していきます。
3.	声の箱	診察料の支払いを現金でしか受け付けていないのは、患者の利便性を無視した考えではないでしょうか。小さな病院でも導入している所はたくさんあります。大至急カード支払い機の設置を改善していただきたい。
	回答&対応	平成 26 年 4 月の自動精算機の更新（診療明細書対応）に合わせて、導入予定である。
4.	声の箱	6 か月以上受診しないと紹介状が必要だったとは説明されていません。
	回答&対応	予約センターでは予約時に必ずこのことを説明し、事前にご了承いただくようにしています。また当日の場合も診察前に説明しています。ご理解ください。

「感謝の声」

感謝の声も寄せられています。参考までに情報提供させていただきます。

1 3 年前にこの病院で乳がん手術を受けました。私の各科担当医の先生は皆さん、私の話をよく聞いて敏速に対応してくださり、不安を感じる事無く、この病院に通院している。

2 8 階のふるさとの森はお散歩に良い。景色も良いし気分転換になる。

3 医師をはじめスタッフの皆様の優しさと愛のムチに支えられての今日だと思う。リハビリ医師の素晴らしい技術と指導方法は患者を一歩ずつ確実に回復させるものだと感じた。

4 部長が術前術後何度も病室に経過の状況を見に来て、患者を励まし、安心させてくれた。担当看護師も術後、非常によく気づかって対応してくれ処置してもらえ安心した。

5 どの病棟でもプライマリーナーシングは安心サポートでした。その後の入院も同様で、快適に過ごすことが出来ました。全ての部署においていつもながら連携の緊密さに感心させられます。これこそが患者にとって一番安心出来る医療ではないでしょうか。