

皆様のご意見にお答えします

今回もいろいろなご意見をいただき、ありがとうございました。
令和5年4月から令和5年6月までに皆様から寄せられましたご意見を「苦情対策委員会」で検討し、下記のように対応しましたので、ご報告致します。

ご 要 望 ・ ご 意 見	対 応
外来患者様の保護者の方より、 ①偶然に聞こえた医師とリハビリスタッフとの会話の内容が、患者様にとって不適切な発言だった。 ②以前、受診時、医師に書類を書いてもらえることを確認したのに、後日書類を持参した時に、医師との確認がとれていない等の説明をされ、書類をすぐに受け取ってもらえなかった。	医師、リハビリ科長より保護者の方へ謝罪。今後、書類については、必ずカルテに詳細等を記入し、外来看護師と情報を共有して対応いたします。 ＜書類の受け取りについて＞ 外来看護師は受け取り時、カルテの記入を確認し対応。電話での問い合わせ時は、書類用ノートに要件を記入し、後で医師に確認してから対応し、医師が記入できない場合もあることを了承してもらい預かる。後日、医師が記入できない時は返却する。
外来患者様の保護者の方より、外来看護師の確認不足による電話対応について	看護部長より保護者の方へ謝罪。今後は職員の再教育を行うとともに、看護師で判断できないことについては、医師に確認してからお返事させていただくことを徹底いたします。
外来患者様の保護者の方より、医師が記入した障害者基礎年金申請の診断書の記載日の記入漏れの不備について	事務長より保護者の方へ謝罪。今後は書類を受け取った時に、場合によっては2、3週間程かかることをご了承いただき、記入した書類の不備がないよう、しっかり確認してからお渡しするように徹底いたします。

◆◆◆ご意見箱の設置場所◆◆◆

- | | | |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ・外来 ・麦の穂A棟 ・麦の穂B棟 ・ヨゼフ病棟 ・リハビリ ・櫟 ・ひばり学園 | } | <ul style="list-style-type: none"> ・・・ 薬局前 ・・・ 各病棟直通電話（公衆電話）横 ・・・ PT室前待合 ・・・ 櫟玄関 ・・・ ひばりリハビリテーション室 |
|--|---|---|

皆様のご意見・ご提案に対しましては、今後とも利用者の方々のご要望にできる限りお応えするよう努力してまいります。

よりよい病院・施設になりますよう、今後とも引き続きご意見をお寄せ下さい。

令和 5年 6月 30日
聖ヨゼフ医療福祉センター 苦情対策委員会