

医療サービス 業務改善委員会だより



当院では、病院の理念（安全で最善の医療を提供し、地域住民の方々に信頼される病院を目指します）や基本方針、社会人・医療人としての態度や接遇マナーなどについて、入職時から定期的にセミナーを開催し、医療の実践に活かすようにしております。

また、2003年4月から患者さんやご家族からの生のご意見をお聞きする「患者様の声」を設け、接遇マナーの向上に活かしています。

最近寄せられた「患者様の声」のなかから、特に気をつけていきたい“声”を取り上げお答えします。今後も定期的に医療サービス業務改善委員会だよりを掲載しますのでご覧ください。

患者様の声

事務職員へ：自分の診察はいつかと何度聞いても『次の次です。』と言われ、トイレにも買い物にも行けず、結局1時間以上も待たされました。

委員会からの回答：この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。担当職員には、今後このようなことが無い様診察状況を具体的に逐次お知らせするように致します。

看護職員へ：言葉遣いや態度の悪い看護師さんがおられ、不快な思いをしつつ帰宅しました。

委員会からの回答：不快な思いをさせ大変申し訳ございませんでした。担当職員はいつもは優しいのですが、その日は何か原因があったのかもしれません。とはいえ、今後は言葉遣いや態度、接遇マナーの向上に努め、このようなことが無い様、担当職員を含め全スタッフに徹底いたします。

医師へ：昨年からは電子カルテでの診察が始まりましたが、先生は慣れないせいか機械ばかり見ていて、私の話を以前よりよく聞いてくれません。

委員会からの回答：電子カルテに慣れていない為に、おっしゃるとおりのことが起こっていたのではないかと思います。慣れてくるに従い改善すると思いますが、常に“心温まる診療”を心がけます。

