

まぼろしへのかけはし

基本理念 希望のある医療

“患者さまの声”はどうかの！？

皆さまから頂いた“患者さまの声”はどのような経過をたどり、どのように意見を活かしているのでしょうか。



「接遇及び広報広聴委員会の活動 ～患者さまの声を大切に～」

高砂市民病院では“患者さまの声”として頂いたご意見すべてに回答をしています。（個人情報に記載されている場合は除いています）

病院内には、「患者さまの声」箱が、各階エレベーター前と玄関ホールの 6 箇所に設置され、誰でもいつでも自由に意見できるようになっています。頂いたご意見は、毎週木曜日に担当者が回収、該当部署で意見を共有し回答します。その回答一つ一つが妥当かどうかを検討するのが院内接遇広報広聴委員会の活動の一つです。

接遇広報広聴委員会で検討した結果、“患者さまの声”に対する回答は、玄関ホール温室入口前のホワイトボードに原文のまま表示しています。平成 26 年度は 116 件の回答を行い、内訳では、苦情や改善点 82 件、お褒めは 34 件でした。平成 25 年度と比べると約 2 倍のお声を頂き、患者さま、ご家族さま、市民の方々に関心を寄せて頂いていることがわかります。中でも苦情に対しては、頂いた「声」の数倍が本当の“患者さまの声”と真摯に受けとめ、少しでもお褒めの「声」が増えていくようにしていきたいと思っています。

一人ひとりが気をつけ、患者さまの立場に立った対応を心がけ、接遇の基本のあいさつ、“あ”は明るく、“い”はいつも、“さ”は先に、“つ”は続けること、を忘れずに取り組んでいきたいと考えていますので、今後共どうぞ宜しくお願い申し上げます。



玄関ホール [患者さまの声]コーナー

お知らせ

1. うれしいお知らせです

この度、副院長兼看護局長 三宅悦子が、兵庫県看護功績賞を受賞いたしましたのでご報告致します。

今後も三宅副院長兼看護局長をリーダーとして、更に質の高いケアを実践していけるよう頑張っております。



2. 平成 27 年度生活習慣病予防教室のご案内

テーマ：血管を詰まりにくくする食生活について
体を動かすことで悪玉コレステロールを退治

講師：栄養士、理学療法士

場所：2階講義室

日時：9月16日(水) 13時30分～15時
(受付は13時から)

事前申し込みは不要です。気軽にご参加ください。

※血糖測定・血圧測定・体組成計による測定を行います。
筆記用具は各自でお持ちください。

3. 9月のホッとひと息寄り道講座

テーマ：検診について

講師：高砂保健センター 保健師

日時：9月16日(水)・30日(水) 10時～10時30分

場所：正面玄関ホール 公衆電話前

4. ふれあい看護体験を行いました

7月22日医療・看護に興味のある高校生24名を受け入れ、看護体験をして頂きました。ドキドキして着た白衣体験やリハビリ室での訓練体験で、高校生から「看護師になりたい思いが強くなった」と感想がありました。今回の体験で将来の夢を大きく持っていただけますよう願っています。



きほうへのかけはし

に関するお問合せは、

地域医療連携室までお願いします。

連絡先 〒676-8585 兵庫県高砂市荒井町紙町33番1号

TEL 079-442-3981 (内線5146)

FAX 079-443-1401

ホームページ <http://www.hospital-takasago.jp/>