

## この半年「虹の声」に 寄せられたご意見



ご意見いただきありがとうございます。ご意見をいただいたみなさまにはご返事の遅れと、まとめてのご返事となり申し訳ありません。事業所利用委員会では今後の対応として、毎月の委員会前にポストを点検し機敏に対応していきます。ご返事につきましては診療所待合いの掲示板やほほえみ掲載で対応いたします。（事業所利用委員会）

### この半年に

#### 寄せられたご意見

\*待機中の運転手さんの「あの人、別に送迎いらんと思うわ、息子も居るのに」と言う声が聞こえてきましたが、事務所と送迎を担当する運転手さんの温度差を感じ、寂しい気持ちになりました。

\*「会計の計算に時間がかかりすぎだ」、会計を担当する方は計算に集中してほしい、事務や看護師がやるべき仕事までやるから遅くなる、体制を考えてはどうか？

\*何回も意見を寄せているが、電話の対応で名前を言わないのと、事業所のお迎えの時に名前を言わない時がある。

\*診療所ではないが薬がやたらと遅い、診療所サイドからも薬局に言ってほしい。

#### ご意見に対しまして

ドライバーの発言につきまして、ご不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。

2か月に1度のドライバー会議で、患者さんの送迎・事業所の

お迎えなどの接遇の指導を、再度徹底させていただきました。送迎は、組合員（同居家族）であって通院手段を持たないご本人、遠くにお住いの方（片道10〜15分以内）を対象とし、医療生協の助け合い精神のもと、送迎活動を進めております。

今後とも送迎を気持ちよく利用していただけるように、接遇の指導を継続的に進めて行きます。電話対応につきましても、指導を継続的に進めて行きます。

「会計に時間がかかりすぎる」とのご意見につきましては受付事務一同で共有し、できる限りお待ちせしない方法を検討しております。当院の現行では、診察後医師のカルテ記入などもあり、カルテが会計まで回ってくるのに少々時間がかかっております。同時に「会計業務だけを優先させるべき」とのご指摘につきましてはできるだけお待たせしない方法を、今後も追及し改善を図ってまいります。

薬局サイドには診療所から、組合員さんから「もう少し早くしてほしい」との意見があると伝えて

おきました。

#### 机出し行動中に

#### 寄せられたご意見

\*発熱外来にいられた患者さんの対応を、もう少し考えていただきたい。インターホーン対応では分かりづらくウロウロされている患者さんもあり、不安な患者さんに寄り添うべきでは。

\*「診療所の看護師体制は大丈夫か不安を感じる」まったく看護師の姿が見えない時があり、昔は待合いで声をかけてくれたが…。\*ある理事さんがくわえタバコで原付に乗っているが、みっともないので注意してほしい。

#### ご意見に対しまして

発熱外来の患者さんの対応につきましましては、感染防止からも現在の対応を続けますが、丁寧な対応に心がけていきます。また、「看護師が見えないので不安」につきましても、声かけなどで患者さんとしっかりつながる努力をしていきます。

理事さんには、改善していただくように伝えます。