

南愛媛病院・南愛媛療育センターへのご意見・ご要望

区分	受付月	部署	苦情内容(ご意見・ご要望)	対応内容
病院 口頭苦情	R6.7.23	外来	学校の教諭より「親御さんと一緒にリハの様子を見学したいので、予約日を教えてください。」と依頼があり、予約日を伝えていた。 母親から、個人情報勝手に教えないでほしいと苦情を言われた。	関連部署での聞き取りを実施したところ、学校からは「家族の了解は得ている。リハビリの予定日を教えて欲しい」と依頼があり予約日を伝えた。しかし学校、及び保護者は「リハビリの見学」ではなく「通園の見学」に関して了解を得ていたようで、聞き間違いか勘違いによるものであった。 保護者には担当部署から謝罪した。 家族の了承を得ていたとしても、当方からの情報提供ではなく、保護者から聞いてもらうよう説明することを職員間で周知する。
病院 口頭苦情	R6.7.29	通園	通園利用の保護者から、予定ではない日に急遽利用の申し入れがあったが、「学生の利用者がいるから」と断られたことに対し立腹された。申し入れがあった日は夏休み期間中で利用者が満員の状態であり、通園スタッフは丁寧に断りをするつもりであったが、保護者は納得されていなかった。午後になって、これまでにあった通園に対しての不満を電話で話される。	保護者の訴えは傾聴し、お断りする際には納得が得られる説明を心掛ける。普段の関わりの中で、中途半端な対応（曖昧な返答等）にならないように注意することが重要であることをスタッフ間で周知する。
病院 文書苦情	R6.10.23	外来	リハビリ前診察待ち時間が長い。なくして欲しい。 調査票が前の方の名前など個人情報が丸見え。改善して欲しい。	リハビリ前診察は診療報酬上必須でなくすることは出来ないが、必要性をご理解していただくため掲示物を作成し、スタッフにも周知する。 なお、調査票については、取扱に注意するようスタッフに周知する。
病院 文書苦情	R6.11.1	外来	駐輪場を作って下さい。	重心病棟新設前までは駐輪場があり、現在も必要であるため、設置場所を検討する。 ⇒ 玄関横に設置済み
病院 文書苦情	R7.1.25	入院	家族の面談時間は30分では少ないです。 ・話をしたくてもちゃんとできない。 ・2時～4時まで来たくてもこれない人もいる。 ・必要最小限の事しかできない。 看護を信じてない訳ではないのですが…ものたりなさを感じる事も少々あります。	感染防止の観点から面会時間を制限しているが、今後の感染状況を踏まえ面会制限の間wについて検討していくこととし、その旨を院内掲示（外来）しご理解とご協力をお願いする。
病院 電話苦情	R7.3.4	外来	外来受付において、生活保護などの個人情報を他の患者さんがいる状況で言われた。今回だけではない。確認する時の対応も悪く、言葉遣いもよくない。こちらを馬鹿にした態度ではないか。	医事委託業者（ソラスト）に苦情の内容を説明し改善を検討するよう注意、指導を行った。 → 役場からの連絡について担当者しか把握していなかった。また丁寧な対応ではなかったとし、役場からの連絡は医事システムに入力し全員が把握出来るように、個人情報については患者さんや周りの方へ配慮し、丁寧な言葉遣いで慎重に対応するよう改善する報告を受けた。

今後ともご利用者様、ご家族様のご意見を賜りながら、より良い運営をしていく所存であります。
今後ともよろしくお願い致します。