

総合相談窓口



2022.07.13 ver.01

ご案内

この記事で取り扱っている内容は、Webでも紹介しています。
右記QRコードよりアクセスしてご覧ください。

QRコード



1. ご相談について

どんな相談ができますか？



総合相談窓口では、安全で安心な環境を提供するために、患者さん・ご家族からご意見やご相談をお受けいたします。

- ・当院の利用に関すること
- ・難病や療養上の気になること
- ・どこへ相談したらよいか分からないこと
- ・治験や臨床研究に関すること
- ・患者申出療養に関すること
- ・医療の安全に関すること
- ・個人情報に関すること
- ・看護師の特定行為
- ・ダイバーシティに関する相談



相談するにはどうすればいいですか？



- ・**面談**: 直接窓口にお越しください
- ・**電話**: 下記番号におかけください

03-5363-3638 (直通)

- ・**Webフォーム**: 病院ホームページからアクセス
- ・**投書**: 院内に設置のご意見箱に投函
- ・**Web投書**: QRコードからアクセス



お願い

Webフォーム、投書、Web投書でご相談の場合は
お名前、診察券番号、連絡先をご記入ください。

2. 患者総合相談部の業務について

患者総合相談部では、患者さんが円滑に受診できるよう、さまざまな業務を行っています。



- 相談業務
 - i) 総合相談窓口
 - ii) 電話相談
 - iii) メール相談(メールフォーム)
 - iv) 投書回収(紙・Web)
- 『おたより』発行
年4回発行しています。
- 患者調査(患者アンケート)
外来・入院それぞれ、年1回実施しています。
- ご意見に基づいた改善活動
関係部門に報告し改善に取り組んでいます。
- ご意見を生かすための院内関係調整
- サポートの必要な患者さん対応
- 笑顔で声かけ運動
- 患者さん目線で見回り隊

3. 『おたより』について

発行回数について

タイムリーな話題を患者さんへご提供するために、年3回『おたより』を発行しております。これまでvol.1～Vol.12を発行しております。



Vol.1～Vol.12発行済み



ご覧いただいた方へお願い

最新の「おたより」をお届けいたします。
掲載されている内容は日々改善に向けて取り組んでおりますため実際と異なる場合がございます。
ご不明の点がございましたら、お気軽に各受付ならびに総合相談窓口へおたずねください。

4. 『おたより』記事一覧 vol.1～vol.11 2018年3月～2022年2月

●おたよりは、各投書箱の横に設置しています。是非お手に取ってご覧ください。

vol	発行日	掲載内容
Vol.1	2018/6/13	<ul style="list-style-type: none"> ●お寄せいただいたお声とは？ ●コンビニ・売店について ●受診をスムーズにさせていただくために
Vol.2	2018/8/1	<ul style="list-style-type: none"> ●外来エリアの設備・環境について ●院内の表示について ●受付票の見方について
Vol.3	2018/10/1	<ul style="list-style-type: none"> ●入院エリアの設備・環境について ●入院食について ●面会について ●再来受付について
Vol.4	2018/12/12	<ul style="list-style-type: none"> ●お問合せの多いこと ●来院したときに ●お会計・お薬受取まで ●その他
特別号	2019/5/20	●予約変更について病院からの当別お知らせ号です！
Vol.5	2019/9/2	<ul style="list-style-type: none"> ●保険証の確認について ●検査結果の確認について ●受付窓口移転についてお知らせ ●エコバッグ等をご準備ください ●多機能トイレ利用のお願い
Vol.6	2020/3/3	<ul style="list-style-type: none"> ●各科の間診票について ●お薬手帳について ●コンビニの販売飲料、他4件 ●診療前採血の運用の変更について
Vol.7	2020/8/27	<ul style="list-style-type: none"> ●感染対策について ●検温について ●新型コロナウイルス感染関連 ●病院内での感染予防策
Vol.8	2021/3/1	<ul style="list-style-type: none"> ●お寄せいただいた声からの改善 ●妊娠と薬の相談窓口について ●入院手続きの改正 ●患者調査について ●電話診療棟による処方箋発行
Vol.9	2021/6/7	<ul style="list-style-type: none"> ●お寄せいただいた声からの改善 ●「笑顔で声かけ運動」実施中です ●【病院入口】【開錠時間】変更のお知らせ
Vol.10	2021/9/6	<ul style="list-style-type: none"> ●玄関の入退場について ●タクシー・駐車場について ●保険証確認・診察券について ●館内案内など
Vol.11	2022/2/7	<ul style="list-style-type: none"> ●どんな相談ができますか？ ●相談するにはどうすればいい？ ●患者総合相談部の業務 ●相談員について ●患者相談部の取り組み例 ●患者v相談窓口の場所はこちらです ●問い合わせの多い受付の場所

5. 患者総合相談部の取り組み例のご紹介

サポートの必要な患者さん対応

サポートの必要な患者さんが円滑に受診していただけるよう
病院全体で支援をしています。

例えば、次の行先へ
移動が困難な場合には、
院内スタッフが介助リレー
(中継)をおこなって
います。



ご必要の際は
お近くのスタッフ
または総合相談窓口
へお声がけください

サポートの
受付の
マークです



患者さん目線で見回り隊

患者さんの目線で病院内を点検し、
危険な場所などの改善につながる活動をしています。



6. 患者調査について

患者さんアンケート

毎年、病院運営の改善のためアンケート調査を実施しております。



アンケート調査結果は以下のところよりご案内しています。是非ご覧ください!!



2021年度
患者調査集計結果(入院)
をお知らせいたします。



2021年度
患者調査集計結果(外来)
をお知らせいたします。



患者総合相談部より患者さんへ

患者さんよりいただいた、ご意見・ご要望などについて、「回答できるもの」「改善したもの」を記載したリーフレット「おたより」を年3回程度発行し、院内で配布しております。

いただいた貴重なご意見を元に、患者さんとのより良い信頼関係を築き、安心して受診いただけるよう日々活動しております。ぜひご覧ください。

7. 総合相談窓口のご案内

<ご相談いただけること>

- ◎ 難病や療養に関する相談
- ◎ 治験・臨床研究に関する相談
- ◎ 医療安全に関する相談
- ◎ 看護師の特定行為に関する相談
- ◎ その他(ご意見・ご相談)

<お話をうかがう相談員>

- ◎ 看護師
- ◎ ソーシャルワーカー
- ◎ 事務員

<場所・開室時間など>

- ◎ 場所：2号館 1階 1R (入口向かって右側)
- ◎ 開室時間：8:40~16:30月~土 (休診日を除く)
- ◎ 直通電話：03-5363-3638

<その他>

- ◎ ご相談には、予約の必要はありません。
- ◎ ご意見は、投書でも受け付けています。備え付けの用紙にご記入いただき、ご意見BOXに投函してください。
- ◎ WEBメール相談、WEB投書もご利用いただけます。

