



みなさまの声に お答えします！！



当院では患者様から貴重なご意見を頂き、それをより良い病院づくりに活かしていくため、各階ロビーに「ご意見箱」を設置しております。頂いたご意見は「医療サービス改善委員会」で検討し、院長をはじめ各部責任者に直に回覧して、適切なお答えが出来るようにしております。ご意見の中からいくつかご紹介し、病院としての考え、対応をお伝えしたいと思っております。今後とも、皆様のご意見を賜りますようお願い申し上げます。

尚、ご意見等については、投書者のプライバシーを考慮し、内容を損なわない範囲で一部、加筆・訂正を加える場合がありますが、ご了承下さい。

みなさまの声

待ち時間についてなのですが混んでいるのは解りますが待ち時間が長くて困ります。せっかく診察をしてもらおうと思っても待ち時間の中に具合が悪くなってしまいます。朝早くから来ても午前の病院の時間が終わる頃まで時間がかかるのは、体にも負担がかかります。（他、同様ご意見 2件）

病院の回答

大変申し訳御座いませんでした。

各医師によって、また休日明けなど曜日により大変混雑する場合がございます。加えて当院の医師の診察スタイルとして、先ず患者様のお話しをしっかりと聞き、その後、出来るだけ詳しく病状、検査結果、治療方針のご説明を行っております。その結果、お一人お一人の診察時間が長くなる傾向にあり、お待ちになっている患者様にご迷惑をお掛けする事になっております。

この様な現状を踏まえ再度検討した結果、

- ① 外来担当医師に患者様待ち時間の情報提供
- ② 混雑時の外来待合室、ロビーの総師長による巡回（お待ちになっている患者様に対し情報提供を行い、患者様のご要望をお聞きします。）
- ③ 外来カルテの受け渡しなど事務手続きの迅速化
- ④ 患者様のご要望をお聞きした上で外来診察医師の変更等を行い、待ち時間短縮に努力致します。

尚、診察は原則受付順となりますが、特に具合の悪い患者様、いつもと調子の違う患者様は順番を早めて診察、処置を行っておりますので外来看護師に申し出て下さい。

みなさまの声

診察開始時間が守られていない。診察開始時間になっても医師がまだ外来に来ていない事がある。

病院の回答

ご迷惑をおかけし申し訳ありません。

診察開始時間は午前が9：00、午後は13：30となっております。各医師は診察開始時間に間に合う様に診察室に入る決まりと成っておりますが、入院患者様の急を要する診察、処置、治療がこの時間に重なる等で遅れる場合がございます。しかし、この様な理由でも外来患者様をお待たせするのは問題であり改善しなければいけないと考えております。また、やむを得ず診察開始時間が遅れる場合は、お待ちのお客様に遅れる時間とその状況をお伝えするように致します。何卒ご理解のほど宜しくお願い致します。

みなさまの声

会計の業務が極めておそく、来院者の中には立腹して途中で帰る者が見られる。

病院の回答

大変申し訳御座いませんでした。

調査した結果、ご指摘のあった日は、非常に外来が混雑して会計担当の人的配置が上手くいかず皆様にご迷惑をおかけする結果になってしまいました。もちろん、この様な場合でも患者様にご迷惑をおかけしない体制をとる事が当然で弁解の余地はありません。今後この様な事が起きぬ様、関係部署に混雑時の会計業務を円滑におこなうための対応策を再検討する様に指導致しました。

みなさまの声

玄関の出入口のドア（外から左側）が非常に重たく、出入りに苦勞していますけど・・・・・・・・

それと、挨拶です。一時は良く感じてましたけど又、元に戻って来た様に感じられます。上の方からして。

病院の回答

ご迷惑をおかけし申し訳ありません。

正面玄関は、防寒対策として風除室を設けている関係で出入口は開きドアになっております。確認しましたところ、強風時のガラスの破損防止のため、ドアの開閉調節器を幾分重く設定しております。その為、風向きによってはドアの開閉が大変重く感じる時が御座います。しかし、以前実際に強風でドアガラスが割れる事故があり、安全確保のためこれ以上ドアの開閉調節器を軽くすることは出来ません。今後また、ドアが重たく開けづらい時が御座いましたら、恐れ入りますが右側のドアに設置しある車椅子用インターホンをお押し下さい。職員が対応させていただきます。

挨拶についてのご指摘ですが、挨拶を含めた接遇教育は、病院全体としてここ数年院内研修会などをおこない、特に重点を置いて取り組んでまいりました。しかし、ご指摘のとおり職員の接遇に対する気持ちが希薄になって来ているのかもしれない。また、役職者で挨拶が出来ていない者がいると言う事は、大変恥ずかしい事です。挨拶の不出来な職員の氏名をお知らせ下さい。個別に指導致します。

北成病院としましては、職員に対して今一度接遇の大切さを喚起し、来年以降も接遇教育を重点項目として取り組んでまいります。

みなさまの声

毎食に緑の野菜付いてきますが、緑の野菜はあればいいのではないと思います。入院しているとあの緑の菜っ葉が朝、昼、晩とついて来るのがつきりします。替わりはないのでしょうか？あの菜っ葉は何ですか？

病院の回答

ご意見有難うございます。

副食の肉、野菜などにそえてあるサニーレタスのことでしょうか？ あれは彩りと盛り付けを整えるため使用している野菜です。季節的なことも含めてこの目的で使用する野菜は限られていまして、サニーレタスは最適な野菜と考えています。他にサラダ、酢の物、温野菜など栄養のバランスを考え、飽きのこないメニューを目指して毎食替えております。

食事に関してご意見、ご要望、ご不明な点が御座いましたら担当看護師又は栄養士までお申し付け下さい。

みなさまの声

日当たりの良い部屋や暖房を使用する季節は加湿器の導入を考えて頂けないでしょうか？喉の状態の悪い患者の場合、乾燥でよけいに咳が出たり病状の快復が遅れる事も考えられます。病院経営も大変でしょうが一考宜しくお願い致します。院長殿。

病院の回答

ご意見有難うございます。

病室の温度、湿度は毎日チェックし、湿度については必要であれば蒸発皿に水を入れて調節しております。しかし、温度、湿度は時間によって変化しますので管理が上手くいかない時もあります。また、患者様個々で好みや感じ方が違うと思います。何かお気づきの点がありましたら遠慮せずに看護師までお申し付け下さい。何らかの方法で対応させていただきます。

加湿器については衛生的に問題が発生する恐れがあり、現在使用の考えはありません。