

患者様からのご意見・ご要望

日々患者様より頂きましたご意見・ご要望に関しては関連する部署の責任者に報告しております。改善すべき点や取り入れたほうが良いことなど出来る限り対応したいと考えております。ご意見の中で特に危険なこと、多くの方が希望していることを優先に対応したいと考えております。勿論少数意見も対応させて頂いております。

今回は今まで頂いたご意見の中で多く頂いたものを中心に改善策を掲載させていただきました。掲載されていない内容についても対応しておりますのでご了承ください。

今後もお気付きの点やご要望をお聞かせください。

ご意見・ご要望	改善策・改善方法
診療の態度が悪い	診療中の態度、口調、身なり等については全教職員を対象に医療面接実演会を行っておりますより良い診療が出来るよう努力させて頂いております。医療面接実演会については、北部イベントのページをご覧ください。また、患者様からご意見を頂いた者や、現場から報告があった場合等、直接本人やそのものの上司の対して指導・報告を行なっています。病院においても色々な手段で、診療上の接遇に関して改善できるように努力をしていきたいと考えておりますが、お気づきの点がございましたらご意見をお願いいたします。
説明不足	患者様に分かりやすく説明するよう心がけておりますが、ご不明な点や、分かりづらいことがございましたらお申出下さい。ご意見を頂きました診療科、担当者には改善に務めるよう伝えさせていただきました。
待ち時間が長い・予約時間が守られない	予約診療が徹底していないことから皆様方には大変ご迷惑をかけております。現在各科毎に対策を検討しておりますが、様々な問題があり苦慮している状況です。今後とも改善の努力を図りたいと思います。 患者様からのご意見の中に、「9:00の予約なのに診察が10:00からで1時間待たされた」というようなことがございました。当院の予約は30分毎の枠になっており「9:00～」の予約は「9:00～9:30」に診療を行なうということです。予約枠内での診察順番は、当日同予約枠で早く来院した方から順番に診療をさせていただいております。ちなみに9:00はBという標記をされており、B01、B02・・・と番号の若い方が先の診療となります。
身障者用の駐車場の台数	身障者用駐車場の台数を増やすかの検討を行なっています。身障者用の駐車場を増やすことで、現状の駐車台数が減少することになる可能性があるため、将来的に駐車場の台数が不足された場合のことも含めてよい方法を考えています。 患者様からのご意見の中に、身障者用駐車場にステッカーの貼っていない一般の車が止まっているのご意見がございました。ステッカーは任意のものであって全ての身障者の方がつけているとも限りません。一般の方が駐車場が空いていないから、入口に近いからということで身障者用駐車場を利用することのないようにご協力願います。
駐車場の案内が分かりづらい	西棟駐車場と中央棟の距離が離れている為、初めていらっしゃる方などは分かりづらいのご指摘を多く頂きます。開院以後何度か誘導案内を追加して対応しております。具体的には①駐車場のマップ案内②西棟エレベーター内の案内③連絡通路の中央棟誘導表示等です。今後分かりづらい箇所等ございましたら案内等の追加を考えていきたいと考えております。
食事の量、味が悪い	病院の給食は、一般食であってもある程度の制限の中で食事を給食する必要があります。また喫食される方の、性、年齢、体格なども千差万別です。このため量の過不足が生じてしまっていることがあります。栄養科では、一般食では「大盛り」「小盛り」などの指示によって盛り付け量の調整を行っています。 味についても、患者様からのご意見、また他病院の事例を参考にしながら、喜ばれる食事を提供できるよう努力してまいります。
配膳時間	毎日同じ時間に配膳できるよう努めてまいります。
初診、予約外の診療を2時まで行っていない	開院時に発行した診察券には初診、時間外は2時までと記載されており、皆様にはご迷惑をお掛けいたしました。現在、診療科によって初診、予約外の受付時間が異なります。午後に特殊外来や手術等の予定の為診療出来ないことがあります。詳しくは各診療科の受付にお問合せください。また、各診療科の受付時間についてはインターネット上に今後公開する予定ですので併せてご利用ください。

編集後記

長そでなしでは寒くなり、朝夕もめっきり冷え込んで秋も本番です。街角にはコスモスの花が似合う季節ですね。美味しいものが多く食欲増進をとめられないのですが、健康診断を控えておりコレステロール値も気になります。最近健康に関する特集や番組が多くなって、国民の健康志向が高くなってきているともいわれています。特別なことをするのではなく、毎日のちょっとした生活習慣を見直すことが健康管理の第一歩。私たち病院スタッフも、皆さまの健康へのセルフチェックをお手伝いしていきたいと考えております。

広報委員会 委員 大崎千恵子

北部病院だより 第3号
平成14年10月31日発行
発行責任者 黒川 高秀(昭和大学横浜市北部病院長)
編集責任者 島田 誠(広報委員会 委員長)
発行 昭和大学横浜市北部病院
〒224-8503 横浜市都筑区茅ヶ崎中央 35-1
電話 045-949-7000(代表)
URL : <http://www10.showa-u.ac.jp/~hokubu/>
北部病院ホームページにて最新・過去の『病院だより』がダウンロードできます。

北部病院だより 第3号

第3号【2002/10/31 発行】

発行者：昭和大学横浜市北部病院

●巻頭言

「これからの消化器センターの目指すところとは」
副院長・消化器センター長 工藤進英

●イベント情報

「ピアノ演奏会」「医療面接実演会」

●患者様へのお知らせ・お願い

「休診のお知らせ」

●医師の配属・異動・退職

●外来担当表

●患者様からのご意見・ご要望

「改善策のご紹介」



野に咲くコスモス 都筑中央公園にて・・・

巻頭言

これからの消化器センターの目指すところとは

昭和大学横浜市北部病院は本邦における21世紀の最初の大学病院であり、あたらしい医療と医学の一つの試みへの挑戦である。

黒川院長を筆頭に完全電子カルテ、内科外科の垣根をはずした臓器別センター方式という新しい医療を展開し、今までに例のない病院を創っていきこうという意気込みが感じられる。我々の消化器センターも内科外科の区別のない組織を目指し多くの志をもった人材が全国から集まっている。そしてそれぞれが内視鏡診断と内視鏡治療、それに腹腔鏡手術という現在の最も技術を要する先端医療の提供を行い、まさに消化器内視鏡治療のメッカになるべく日夜奮闘している。それにつれ患者さんも全国的な展開を示しており、開院より1年半で入院患者さんや手術件数は予想以上に増加し、まずは順調なスタートと思っている。

大変に画期的なことである一方、伝統や歴史の無い不安定な集団でもあり、多様性の価値とは裏腹な要素を含んでいる。しかし私自身、秋田赤十字病院で行ってきたことと現在とでは多少の違いがあるにしろ、基本的にはあまり大きな違和感はなく、かえて一般病院では出来なかったような、より幅の広い領域を多くの仲間とより深くやっていけそうで、楽しみなこと事実はあります。いずれこの組織からさらに消化器という専門分野での数多くのリーダーが全国に飛躍していきたく思います。

組織には人材と知識と VISION が必要で、それに加え多様性が重要である。その多様性の中からこそ方向性の正しい真理に近い policy や philosophy が生じてくるのだらうと私は考えます。消化器という専門分野での臨床研究や学会活動を通じてレベルの高さを求め研鑽を惜しまない組織が必ず患者さんやそれと繋がる人達の信頼を得ることになり、そこには自ずと多くの患者さんが集まってくるということは言うまでもない。私自身は世界の多くの病院で実際にライブや診療をさせて頂き、消化器の分野では多くの経験と世界中の多くの医師との交流があります。これらを生かし、この新しい病院の発展に少しでも寄与したいと思っています。先日、横浜で第12回大腸Ⅱc研究会が開催され、アメリカとイギリスからも内視鏡の第一人者が参加してくれました。今後も世界に通じる研究会を積極的にやって行きたいと考えています。

意欲のある医師、看護婦さんや多くのパラメディカルの人たちと協力し、変化を恐れずに積極的に良いものを求めて挑戦していく所存です。そしていつの日か新しい病院を立ち上げた苦労や努力がそれぞれの楽しい輝く思い出になり、そして、いずれ歴史の中で仕事や業績としての評価がなされていくのだと確信しています。しかしあくまでも我々臨床医の評価は質の高い医療を提供し、いかに多くの患者さんに信頼されるか否かであろうと思います。

どうぞ皆様の御指導、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。

