

「ご意見箱」へ投書頂きありがとうございました

病棟及び外来に設置している「ご意見箱」に、多数の投書をいただいています。以下、いくつかのご意見、ご要望に対して、回答致します。

外来病客様より

○待ち時間が長くて困る。予約より前に来たのに、長く待たされた。

ご投書いただいた方の他にも、待ち時間の件で御迷惑をおかけしている方が多いものと思います。待ち時間が長くなってしまう原因には、以下のようなものがあります。

- ①当院の診療予約制は、30分間に（たとえば10時～10時半に）4人の病客様の予約を入れる事を基本としています。しかし、病客様の様々なご都合で、すでに予約枠がいっぱいの時間帯に予約を追加しなければならないことが、度々起きてしまいます。それぞれのご事情を何とか汲みたいとの思いからですが、結果的に予約を入れすぎとなってしまい、予定時間を守れない原因の一つとなっています。
- ②初めて来院される病客様（新患様）の予約は、予約病客様の少ない時間帯にしています。新患様の診察の際には30分以上時間がかかる場合が多いためですが、そのため、その後の病客様の診療時間が予約時間帯より遅れてしまうことがあります。新患様担当医を設ければよいのですが、医師数の問題で現時点では出来ません。再来病客様でも、不調の方の場合にはやはり時間がかかり、同様なことが起こり得ます。
- ③予約時間より早く受付をされても、その時間帯まではお待ちいただくこととなります。予約病客様の数が少なく時間に余裕がある場合には、予約時間より早めにお呼びできることもありますが、いつも出来るわけではありません。

このような事情が重なって、皆様に御迷惑をおかけしているものと考えております。待ち時間を短縮する工夫、配慮を引き続きおこなってまいります。上記のような事情もお酌み取りいただければ幸いです。

尚、薬の待ち時間についても、御迷惑をおかけしていますが、お急ぎの方は「院外処方」とする方法があります。これは、病客様の希望される薬局に処方箋をご持参いただき、そこで薬を作っていただくものです。処方箋の有効期限は4日以内となっていますので、ご都合の良い時間に薬局に行くことが出来ます。ご希望の方は、医師にご相談下さい。

入院病客様から

○夜寒くて眠れない。

冷暖房の件では、先にも回答しましたように、病院内の基準を設けて運用しています。しかし、急な温度の変化や湿度の問題、また、それぞれの病客様の身体の問題等より、基準通りでは不適切となることもあるものと思われまます。長年の習慣という部分もあり、柔軟な対応が出来ていない部分もありますが、引き続き努力を続けてまいります。

○給食にパンを出して欲しい。

当院では入院病客様の給食にパンを出しておらず、間食についてもパン類は控えていただくようお願いしています。これは、ご存じのように、以前パン類を喉に詰まらせてしまうことが度々起こり、その為に命を落とすという不幸な出来事もあったためです。食べ物を飲み込む力が弱っているために、お粥など食事内容を工夫している方にとっては、パン類は危険なものとなります。以前の出来事では、そのような方が他の病客様からパン類をもらって食べた結果、起こってしまったケースが大半でした。そのため、飲み込む力に問題のない方にも控えていただいている次第です。皆様のご理解をいただければ幸いです。

○入浴の回数を増やして欲しい。

介助なしに自分で入浴できる方の入浴回数は、これまで2， 5， 6病棟は週に3回、1， 3病棟は週に2回でした。看護体制を見直すことにより、先日より1病棟も週3回に増えています。当院は数年後に病棟新築を予定していますが、その際にはシャワー室の設置等によって、より柔軟な対応が出来るように検討してまいりたいと考えています。

その他にも、多くの投書を頂きました。皆様のご意見をもとにして、診療及びサービスの向上を図っていきたいと考えています。今後とも、多数のご意見、ご要望をお知らせ頂ければ幸いです。

医療法人梁風会 高梁病院
院長 原田俊樹