

平成21年8月18日

「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。

○公衆電話機をテレホンカードが使えるものに変えて欲しい。(病棟)

以前にもいただいたご要望です。この度再度、NTTに問い合わせをしましたが、以前と同じ返事でした。すなわち、テレホンカード式電話機はNTTが保守管理をすることになるため、使用回数が多いところにしか設置できないというものでした。皆様にはご不便をおかけしますが、このような事情をご理解いただければ幸いです。

○郵便ポストを設置して欲しい。(病棟)

現在は、入院患者様が出される郵便物については、病棟職員が預かった後に、事務所に一時保管をしています。それを、1日に1～2回来院される郵便局職員の方にお渡しし、持ち帰っていただいています。今回のご要望は、プライバシーへのより一層の配慮を希望されたものだと思います。そこで、日中に限り、事務所受付カウンター付近に「投函箱(仮称)」を設置することと致しました。開放病棟の患者様は、そこに直接郵便物を入れていただくことが出来ます。投函箱に入れられた郵便物を郵便局職員の方にお渡しする作業は事務職員が行いますが、これまでの方法よりはプライバシーが守られるのではないかと思います。是非ご利用下さい。

○受診に来た患者さんのことは、一切外に漏らさないで下さい。(外来)

患者様の個人情報外部に漏れたことが実際にあったというのではなく、漏れることがあるのではないかというご心配からのご意見のようです。病院職員の多くは「守秘義務」、つまり、仕事の上で知り得た事柄を理由無く外部の人に知らせてはいけないという義務を負っています。医師や看護師、薬剤師などがそうで、違反をすれば罰せられます。また、「守秘義務」が法律上はっきりしない職種の方(事務職員など)も、「個人情報保護法」において、病院職員として患者様の個人情報を守らなければならないことになっています。当院においても、「個人情報保護法」のガイドラインを元に、個人情報が理由なく外部に流出しないよう、取り決めや対策を行っています。どうぞご安心下さい。

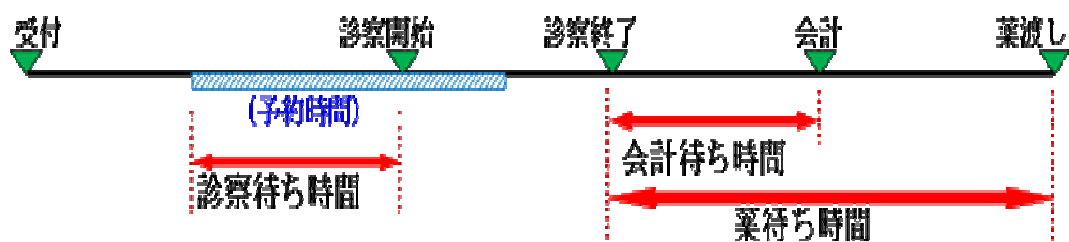
○診察予約時間よりもだいぶ待たされたために、家族の介護に支障が出た。(外来)

大変ご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。待ち時間を少しでも減らそうと「時間予約制」を取り入れているのですが、皆様もご存じの通り、予定通りにいかないことが多々あります。ご調子が思わしくない方の診察時間が予定よりも長引いたり、当日の外来医が、担当している入院患者様の対応のために中座せざるを得なかったり等、様々な原因があります。午前や午後の早い時間を希望される方が多いために、その時間帯に多くの患者様の予約を入れてしまい、結局予定がずれこんでしまうことも時にあります。なかなか良い方法が見つからないのですが、以前にもこの場で説明しましたように、お急ぎの方は「院外処方」を利用されることもご検討下さい。診察後にかかる時間については、融通が利くのではないかと思われます。

さて、この度6月に「外来待ち時間調査」を実施致しました。実際の感覚と比べていかがでしょうか。調査を抜き打ちで行うことが難しいため、普段よりも待ち時間が短い結果が出ているのではないかとの声が、職員からも聞かれます。私たち自身が「待ち時間」を普段から意識するために、これからも定期的にこのような調査を行ってまいります。

医療法人梁風会 高梁病院
院長 原田俊樹

外来待ち時間調査結果（平成21年6月22日～26日）



※診察予約時間より前に来院される方が多いため、予約時間（30分単位）の開始から診察が始まるまでの時間を「診察待ち時間」としました。なお、金曜午後の待ち時間が長いのは、身体状況が急変した入院患者様の転院手配のため、外来担当医が一時診察を中断した影響もありました。

