



## いちよう通信

平成23年3月に日本医療機能評価機構Ver6の更新認定を受けました。



今回は、患者様のご協力のもと、7月11日～27日（日・祝日を除く14日間）に行われたアンケート調査のご報告をさせていただきたいと思っております。また、患者様からのご意見・ご要望、それに対する回答も述べさせていただきましたので、是非ご覧になって下さい。

第12号

高知いちよう病院

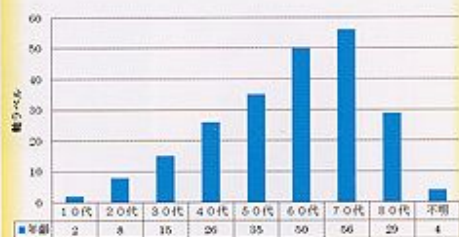
# 外来患者様アンケート調査

期間：2011年7月11日～7月27日、  
(日曜祝祭日を除く14日間)

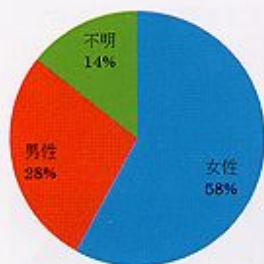
対象：診察患者様 342名

方法：アンケート用紙利用し、診察に来院された患者様にアンケート調査の目的を説明し同意を得て用紙に記入してもらう。

●年齢



●性別



●来院別



●施設、設備に関して

●院内の掲示は、受診時に必要な情報が提供されていると思えますか



●トイレは清潔で使いやすいですか



●院内の清掃はいきとどいていましたか



●医師の診察について

●医師は病状に対して適切に対応していましたか

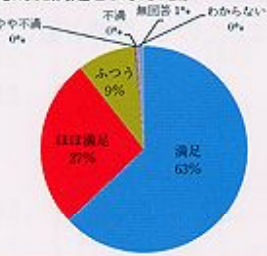


●医師に信頼感がありましたか？



●受付および会計窓口について

●来院された時、診察券をお返する時、診察費を支払われた時の受付職員の対応(言葉使い・態度)身だしなみに満足されましたか



●看護職員の対応について

●看護職員の対応(言葉づかい・態度)身だしなみに満足できましたか？



●患者様の様々な悩みや相談に対する適切な対応ができていましたか？



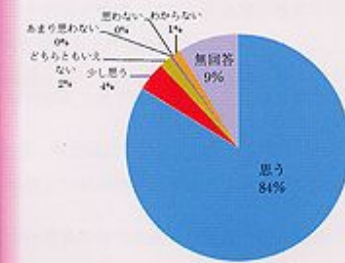
●その他

●薬剤師の対応(言葉づかい・態度)身だしなみに満足されましたか？



●一般的なことに関して

●今後も当院を利用したいと思われますか？



# 患者様からのご意見・ご感想

## 医師

### 【意見】

- ・検査の結果など、分かりやすい。納得することが出来る。
- ・非常に質の高い医療を提供されていると感じています。
- ・病気の説明も大変詳しくしていただいて、満足している。



ありがとうございます。  
皆様のお声が励みになります。

## 設備

### 【意見】

- ・照明が暗い、もっと明るくしてほしい。
- ・診察前のスペースをもう少し広くしてほしい。
- ・身障トイレにウォシュレットを設置して頂ければと思う。

### 【対策】

検討させていただきます。

## 環境

### 【意見】

- ・お花がいつも美しく、気持ちの良い空間を作っている。
- ・生花が枯れていた。
- ・待ち時間が長くて、冷房の効きすぎで寒かった。



### 【対策】

- ・気をつけて、ラウンドしチェックします。  
(室温の調整・花)

## 検査

### 【意見】

- ・胃カメラが楽だった。

## 看護師

### 【意見】

- ・問診表に書いたのに看護職員の方に再度聞かれ、問診票を書いたのに読んでくれないのかな？と思った。先生にじかに話したほうが分かってもらえるので、二度手間だと思う。

### 【対策】

- ・問診表を読んだ上、再度、大事な部分、具合を確認させて頂いています。ご理解、ご協力お願いします。

## 接遇

### 【意見】

- ・いつも丁寧な対応をして頂き、有難うございます。これからも宜しくお願いします。

## 受付

### 【意見】

- ・名前とか呼ぶとき工夫してもらいたい。
- ・受付に声の大きな人がいるので、具合の悪い時には静かにしてほしい。
- ・受付での電話のやり取りが待合によく聞こえる。

### 【対策】

- ・何度もフルネームで呼ばれることには不快な思いをされると思います。まずは苗字でお呼びし、少ししてフルネームで再度お呼びするなど工夫してまいります。
- ・受付内での私語はもちろん、患者様の個人情報にかかわることもありますので、十分に気をつけていきたいと思っております。(ただ、お耳の遠い方もおられますので、その点はご考慮願います。)

## 待ち時間

### 【意見】

- ・待ち時間非常に長い。
- ・待ち時間が長くなる事については、仕方のない面もあると思うが、あらかじめ長さが分かれば、それなりの対応もできるのではないかなと思う。
- ・診察後会計までの待ち時間が長いのは残念。

### 【対策】

- ・予定カードを利用し、再診日が重ならないように調整しつつ、努力を続けています。
- ・診察が混んでいる場合、おおよその時間を伝え、外出されている方もおいでます。外出希望の方は外出時・戻られた際に受付に声をかけて頂くようしています。
- ・診察が混みあっている場合や、診察後、採血・検査の説明等ある場合、お待たせすることがあります。

## 投薬時の診療について

### 【意見】

- ・薬をもらうときには、薬だけにしてほしい。



### 【対策】

- ・現在、診察なしでの処方できません。ご了承ください。



アンケートへのご協力ありがとうございました。皆様のご意見を参考に、できることから改善し、これからもスタッフ一同、協力しあって頑張っていきたいと思っております。今後もお気づきの点がございましたら何なりとお申し付け下さいませ。(意見箱を設置しています。)

いちょうのスメ 病棟・看護助手 中村 有希

今回のいちょうのスメは、私が3年前前から始めているバス釣りについてお話したいと思います。

バス釣りと言っても知らない方も多いですよね？バス釣りは、ルアーと言う、ミミズや虫や小魚などに似せたオモチャのような物を使い魚を騙して釣ります！

今まで釣りなど一度も経験した事もなく、とくにキッカケもないまま始めたバス釣りでした。

始めた当初は、全く訳も分からず、ただただ竿を振り、ルアーを投げるの繰り返しで、魚が釣れる事もなく、時には木にも引っ掛かり、正直少し嫌になっていましたが、そんな中、釣りに行く度に1匹、2匹と釣れるごとにバス釣りが楽しくなり、今では投げる場所やコツなども色々分かるようになりました。

当初、1、2匹しか釣れなかったバスが今では10匹以上も釣れるようになり、大きいものでは45cmのバスを釣り上げる事も出来ました！自分で狙い通りに釣った時の嬉しさは何とも言えない気分です！！

また、自然の中での釣りは、空気がおいしく、猿やタヌキなどといった野生動物にも遭遇する事があり、それも1つの楽しみになっています。

次の目標は、50cm以上のバスを自分の手で釣り上げる事です！！

皆さんも是非バス釣りを体験してみてもどうでしょうか…？(^^)



病院案内

**診療科目** 胃腸内科・肛門内科・女性内科

**専門検査** 胃内視鏡検査・大腸内視鏡検査  
腹部エコー・人間ドック  
※検査は事前にご予約を頂いております。

**診療受付時間** 午前 8:30 ~ 午後 12:15  
午後 2:00 ~ 午後 5:45  
※火曜日午後は女性専用外来です。

**女性専用外来** 毎週火曜日  
午後 1:45 ~ 午後 5:45  
※予約制となっています。受付またはお電話でお申し込み下さい。

**休診日** 日曜・祝祭日・水曜午後

**病床数** 一般病床 18床  
重急性期病床 9床

〒780-0921 高知市井口町11番地 上町5丁目電停より徒歩2分  
TEL (088) 875-8105 FAX (088) 822-6667  
ホームページ www.e-kochiichou.com  
Eメール ichou@f4.dion.ne.jp

いちょう通信

2011年 第12号  
編集：広報委員会  
発行：医療法人 高橋会  
発行日：2011年11月

女性健康クラブ「银杏会」

「かづきれいこ講演会」

～メイクで心も美しく～



今年度の银杏会の年間テーマ「健康は心の中から」の一環として、6月29日、高知市文化プラザかるぼーとにてリハビリメイクの第一人者としてご活躍中のかづきれいこ先生をお招きし、講演会が行われました。スライドを見せながらの講演や、会場のお客様をモデルにした実演などが行われ、先生の軽妙なトークとあざやかな手さばきに魅了された1時間半でした。参加者からは、時間が少ない、との意見が多く寄せられ、当院としても今後何らかの形で、この「リハビリメイク」にかかわっていきたくと検討しています。



<当日の受付の様様>

2011年度「银杏会」行事予定

12月 親睦会・講演会「メディカルハーブ」

2月 料理教室

●●● 患者の権利と義務 ●●●

患者様には「ご自身が生命の主人公」として、以下の「守られていること」「守っていただきたいこと」があります。

- 受 療 権** いつでも必要かつ十分な医療サービスを受ける権利、医療機関を選択する権利があります。
- 自己決定権** わかりやすく、十分な情報や説明を受け、理解した上で、提案された診療計画などを自らの意志で決める権利があります。しかし、それらの内容に関する指示を守る義務があります。
- 知 る 権 利** 病名・病状・診療計画・検査・薬について、及び必要な費用など、納得できるまで説明を受ける権利があります。と同時に、私達に事実を伝える義務があります。
- 学習する権利** 健康や病気、医学や医療制度、社会福祉について学習する権利があります。
- プライバシー** 個人の秘密や医療に関する個人情報が守られ、私的な事にみだりに干渉に関する権利があります。
- 参加する権利** 医療内容や病院の運営につき意見や苦情を述べ、医療改善の活動に参加する権利があります。