

やすらぎ

12月号/No. 357

平成23年12月1日発行

富山赤十字病院

TEL (076) 433-2222

発行責任者 粟林 弘明

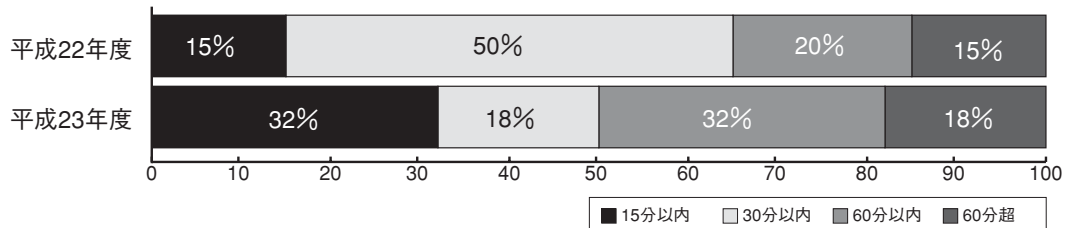
編集責任者 桑間 直志

平成23年度外来患者待ち時間調査

外来運営委員会

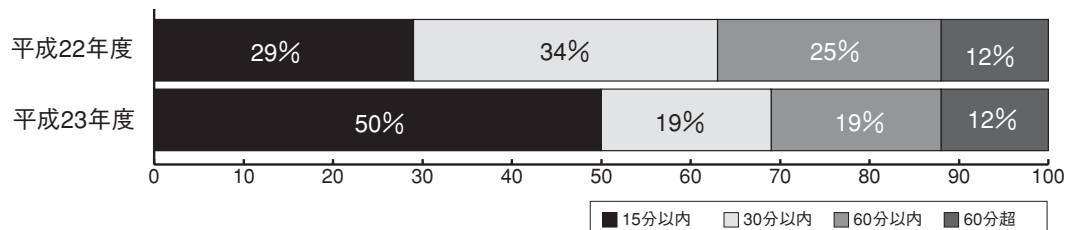
当院では外来受診された患者さんを対象に待ち時間調査を実施しています。今年度は10月12日（水）に各部署において200人を対象に実施いたしました。その結果を前年度と比較して報告いたします。1～5までは対応したスタッフが記入し、6と7は患者さんにご記入いただきました。アンケートとは別にその他多くのご意見もいただきました。ご協力いただきました皆様に厚くお礼申し上げます。

1 初診受付から診察開始までの待ち時間



初診から診察開始までの待ち時間は、15分以内が32%と前年度の15%と比べて増えています。特に地域の医療機関からの紹介患者さんの待ち時間が短縮されています。しかし、60分以内が32%、60分以上が18%と前年度と比較すると長くお待ちいただいた患者さんが増えています。特に、10時以降受付の初診患者さんの待ち時間が長いという調査結果がでました。

2 再来受付機から診察開始までの待ち時間



再来の患者さんについては、予約時間から診察までに15分以内が50%と前年度と比較すると大きく増加しています。30分以内を含めると69%の患者さんが受付から30分以内に診察が開始されていますが、予約がない患者さんや予約時間より1時間以上もっていただいた患者さんの割合が前年度と変わらず12%という状況でした。

＋ 理念

人道・博愛の赤十字精神にもとづく良質で安全な医療の提供

基本方針

- 1 患者さん中心の医療を提供します
- 2 より高度な医療の実践を目指します
- 3 地域医療に貢献する病院を目指します
- 4 災害救護ならびに医療社会奉仕に努めます
- 5 次代を担う医療従事者を育成します
- 6 働きがいのある病院運営に努めます
- 7 健全経営の維持に努めます

富山赤十字病院

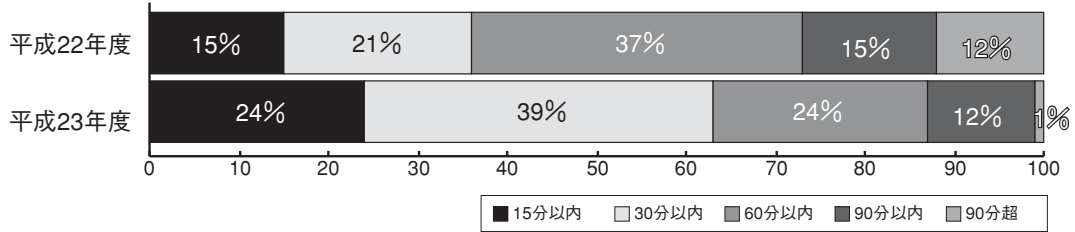
＋ 患者さんの権利

病院の「理念」・「基本方針」にもとづき患者さんが安心して医療を受けることができるよう、以下の権利を大切にします。

- 1 個人の尊厳が守られる権利
- 2 プライバシーが保障される権利
- 3 適切な情報と説明を受ける権利
- 4 自ら医療行為を選択する権利
- 5 適切で最善の医療を受ける権利

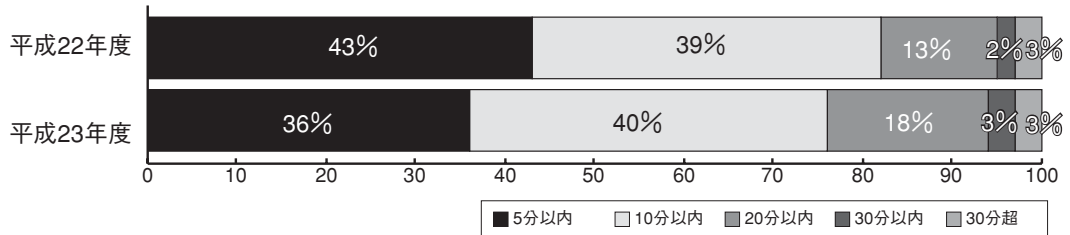
富山赤十字病院

3 検査終了から診察開始までの待ち時間



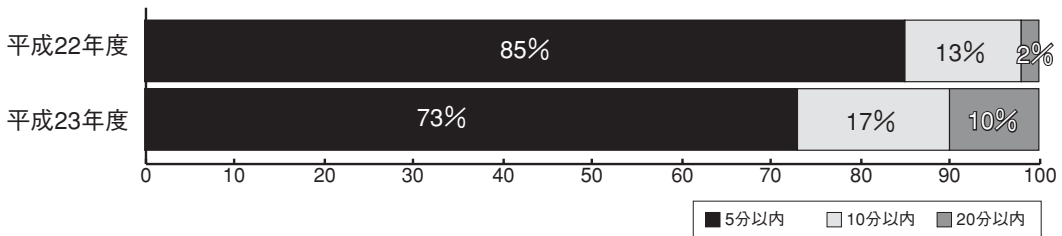
検査の項目により待ち時間に違いはありますが、63%の患者さんが検査終了から30分以内に診察が開始されています。前年度の36%と比べると大きく増加しています。検査によって結果がでるまで時間がかかる場合や同日に2つ以上の検査がある場合は待ち時間が長くなりますが全体的に待ち時間は減少しています。

4 診察の時間



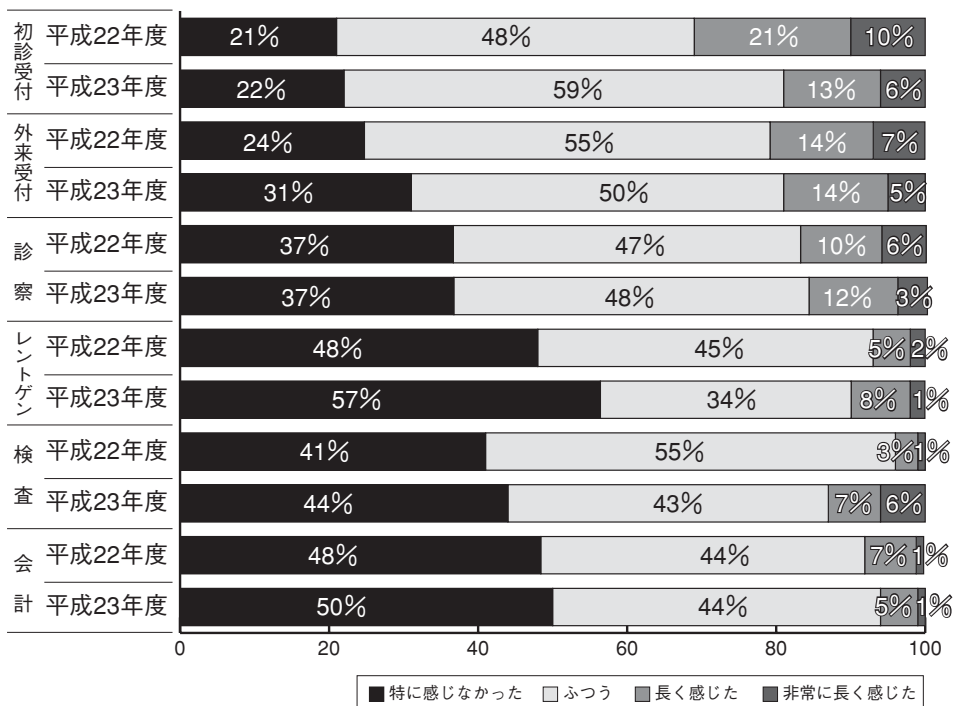
診療科により診察時間は異なりますが全体の76%が10分以内の診察という結果でした。

5 精算の時間



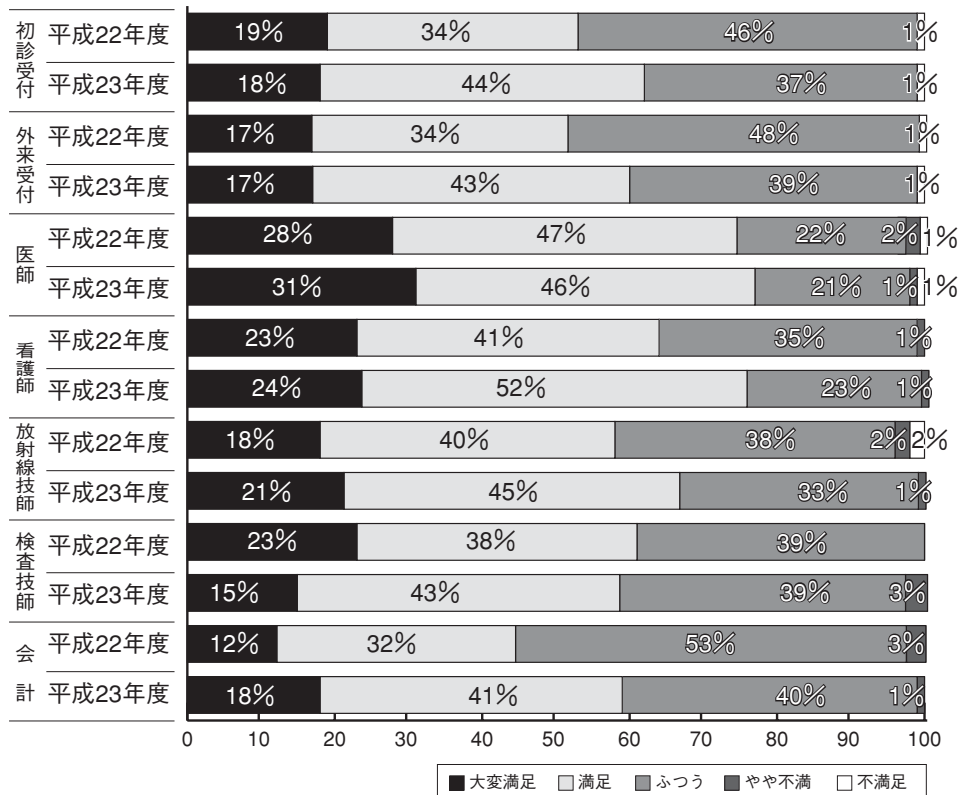
10分以内に精算を終了された割合が90%と精算の待ち時間は少ないと思われませんが、今年度は10分を超えてお待ちいただいた患者さんが10%と増えています。調査当日に退院精算の患者さんが多かったため中央会計が混んでいたことが原因と考えられます。

6 待ち時間について



待ち時間についてはどの部門においても「特に感じなかった」「ふつう」との回答が多かったですが、「長く感じた」「非常に長く感じた」との回答割合が多かった「受付」では保険登録や確認に時間がかかっていたものと思われます。また、「検査」では採血での待ち時間が長いとのご意見がありました。

7 職員の対応について



職員の対応については、昨年度と比較して「満足」以上の回答数が増えています。特に医師や看護師への「満足」以上の回答が多くなっています。「やや不満」「不満足」については非常に低い割合となっています。

おわりに

今年度の調査でも待ち時間に対するご意見や職員の対応について不快な思いをされたというご指摘がありました。また、多くの感謝のお言葉もいただきました。今回の結果や貴重なご意見を参考に委員会で検討を重ね、今後も待ち時間の長さに対する不満の解消や改善に取り組んでいきたいと考えております。ご協力頂いた皆様に感謝いたします。今後ともよろしく申し上げます。

ブレイブサークルをご存知ですか？

がん相談支援センター 多賀 明子



ブレイブサークルは、大腸がんの正しい知識と大腸がん検診の大切さを伝え早期発見・治療につなげていくことを呼びかけている団体です。「大腸がんで亡くなる人を一人でも多く減らしたい」、という願いのもと、多くの企業や団体、行政等と協力し全国各地でキャンペーンを開催しています。

大腸がんは欧米諸国に比べると少ないですが、この30年間で罹患数が6倍近く増え、胃がんに次いで2番目に多いがんです。その理由として、日本

人の食生活の欧米化が増加の一因と考えられています。大腸がんのリスクは40歳代から高まります。早期の大腸がんなら90%以上がほぼ完治できると言われていますが、自覚症状がほとんどなく、便に血液が混じっていても痔との区別がつかず、発見が遅れてしまうこともあります。

あなたの便の色は何色ですか？毎日お通じがありますか？どんな形をしていますか？大腸がんの早期発見のためには、自分の便を確認することが大切です。そして、会社や県から検診の案内が届いたら、必ず便潜血検査を受けましょう。

12・1月健康教室等のお知らせ

患者さん、ご家族の方、お気軽にご利用ください

【お問い合わせ】電話 (076) 433-2222 医療社会事業部 (内線2322)

教室・外来	内 容	実施日	時 間	場 所	担 当	申込窓口
食事療法	病気・生活の話	毎週火曜	14:00～15:30	3階 討議室	栄養士	外来通院の方は 内科外来
		毎週水曜	14:00～15:30	3階 討議室	高田医師	
薬の話	口腔衛生について (「病気・生活の話」と一緒に)	12月21日(水) 1月18日(水)	14:00～14:30	3階 討議室	歯科衛生士	入院中の方は 病棟看護師
		毎週木曜	14:00～14:30	9階-西病棟説明室	薬剤師	
糖尿病の検査	運動の話と実技 (運動の実技は主治医の許可を受けてください)	毎週金曜	14:00～14:30	3階 討議室	検査技師	入院中の方は 病棟看護師
		毎週金曜	14:30～15:00	3階 リハビリ室	理学療法士	
昼食会		12月22日(木)	11:30～12:30	看護専門学校2階 調理室	栄養士	
安産教室	1コース ～イメージしよう体の中を1～	12月2日(金) 1月6日(金)			医師	
	2コース ～自分と向き合ってみよう!～	12月9日(金) 1月13日(金)	14:00～15:30	化学療法棟 1階 会議室	助産師	産婦人科外来
	3コース 楽しく学ぼう! いいお産	12月16日(金) 1月20日(金)	14:00～15:30	化学療法棟 1階 会議室	歯科衛生士	
	4コース おっぱいのひ・み・つ	1月27日(金)			歯科衛生士	
禁煙教室	禁煙についての相談と講義	第1～4金曜	15:00～15:30	病棟説明室 開催場所はパンフレットに記載しております。	保健師	申込不要
禁煙外来	禁煙についての内服治療を含めた支援	第1～4金曜	午後	呼吸器外科外来診察室	医師	主治医 地域医療連携室
助産師母乳外来	乳房マッサージ・育児相談・授乳相談	毎週火曜	13:00～15:30	産婦人科外来第3診察室	助産師	7階-西病棟 産婦人科外来
助産師外来	妊娠中、分娩から産後の育児についての相談、アドバイス	毎週月～金曜	13:30～16:00	産婦人科外来第3診察室	助産師	産婦人科外来
看護相談	糖尿病相談 (療養上の留意点、自己血糖測定など)	毎週月～金曜	8:30～17:00	2階 外来看護指導室	看護師	内科外来
赤ちゃんトマのここここ飯	食育教育 (ホームページ栄養課をご覧ください)	第2木曜	10:00～11:00	化学療法棟1階 会議室	栄養士	メールで申込
のびのびサークル	母乳育児期間中の母子の集い (ホームページをご覧ください)	第4木曜	10:00～11:30	化学療法棟1階 会議室	保健師 助産師	申込不要
赤ちゃん健診	当院で生まれた赤ちゃんの発育チェック、赤ちゃん体操、母乳育児相談など	毎週火曜	13:30～15:00	化学療法棟1階 会議室	保健師 看護師	7階-西病棟
やすらぎの会	ミニレクチャー 痛みについて	12月9日(金)	14:00～14:30	化学療法棟1階 会議室	医師 薬剤師	主治医 看護師
れんげそうの会	血液内科疾患 患者・家族・医療スタッフの会	交流会	14:30～15:00	化学療法棟1階 会議室	がん相談員等	がん相談支援センター
		12月14日(水)	14:00～15:00	9階-西病棟説明室	9階-西スタッフ	申込不要
ストローア外来	ストローアの説明(手術前)・手術後の定期的なフォローアップなど	毎週火曜	13:30～15:00	外科外来診察室	医師 看護師	外科外来