



患者さまを中心として、質の高いかつ安全な医療を提供します。

西部病院を上手に利用していただくために

病院長 田口 芳雄

その1 外来の診療待ち時間について

患者さま、ご家族の皆さまには日頃から当院をご利用いただきありがとうございます。

「生命の尊厳を重んじ、常に病める人の声に耳を傾け、癒すこと」の理念のもと、病院職員一体となって頑張っておりますが、未だ至らぬことが多く、折にふれ、ご要望やお叱りをいただいております。今回はこのうち診療の待ち時間についてお話し申し上げます。

当院の外来患者さまは1日約1,200人で、市内の地域中核病院の中では病床を考慮すればやや多い数となっています。待ち時間は、新患・予約外の場合、平均2時間15分、長い科では4時間近くとなっています。これは1日を抽出した平均値ですから、長い方はさらに大変な思いをされているはずです。患者さまの中には、「大きな病院なら軽いものから重いものまで全ての疾病に通じている、また複数の診療科に受診できるので、多少待ち時間が長くても当院を選ばれた」という方もおられると思います。しかし当院の医師は、入院、手術を必要とするような急性期や高度の検査、医療が必要な患者さまには精通していますが、自身の専門外の病状について、きめ細かな相談には対応しきれないのが現状です。外来受診にあたり紹介状をお願いし、持参いただいた方を優先して診療しているのは、こうした理由からです。

紹介状があれば、患者さまにとっては、

- (1) あらかじめ当院の受診科が特定できる。
- (2) 診療所の診断情報、検査データ等により迅速な治療を受けることができる。
- (3) 診療中は、「経過報告」診療終了後は、結果報告（逆紹介状）が紹介元診療所に送られるので、救急時の対応も含め、当院・診療所の連携したサポートを受けられる。

等のメリットがあります。また紹介患者さまが多くなることで、
(4) 診療待ち時間が短くなり、患者さまの疑問や相談にお応えする時間も多くとれることとなります。



再診の場合は新患、予約外ほどではありませんが、それでも平均で70分を超える科が多くあります。時間予約をしているのに、「その時間に呼ばれないのはおかしい」とのごもったもな苦情をいただくことがあります。待ち時間を短縮するには、1時間の予約数に余裕を持たせればよいのですが、そうすると1日に診察できる患者数が減る結果次の診察日がずっと遅れることとなります。

解決策として、急性期を脱し、診断が確定し診療について定期的な経過観察でも充分といえるような状況の患者さまは、**地域の診療所の先生方にご紹介すること**で対応することと考えています。

診療所の先生方は、当院のような急性期の病院勤務も経験されておられますし、その後も病院との症例検討会等を通して研鑽につとめておられます。

診療所をご紹介しようとすると、「病院から見放された」と思われる方もおられますが、そのようなことはありません、必要な場合はまた当院を利用させていただくよう連携が取れているのです。

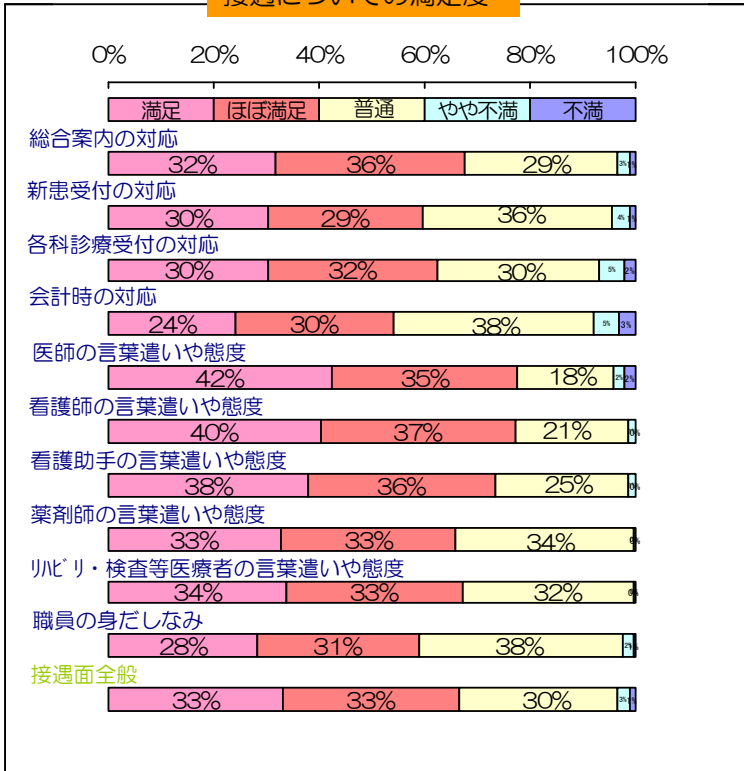
皆様にお願ひしたアンケート結果がまとまりました

年末のお忙しいところ、ご協力頂きました「当院外来に関する満足度調査」がまとまりました。

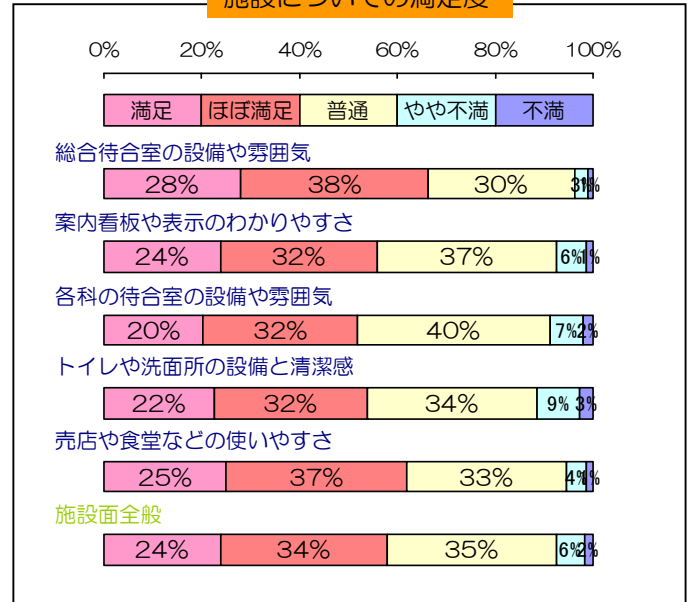
当院では、この結果を前回の集計と比較するなど、さらに検討を行い、「満足度の低い項目については厳しく受け止め、次回調査時にはもう少し高い評価がいただけるように」また、「満足をいただいている項目についてもさらに工夫の余地がないか」改善に取り組んでまいります。

主な集計結果は次の通りです

接遇についての満足度

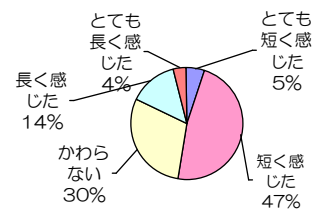


施設についての満足度

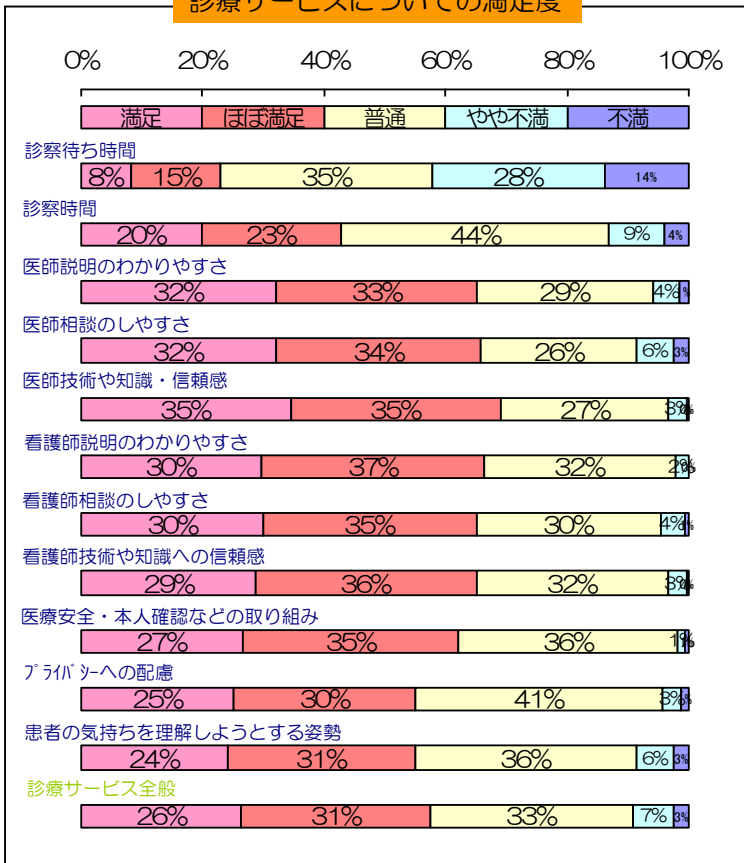


呼び出しカードと診察待ち時間

呼び出しカードを使われて、診療までの時間はどのように感じられました？

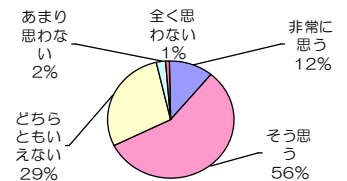


診療サービスについての満足度



知人等への当院の紹介

知人等に、当院を紹介や推薦したいと思われますか？



総合評価点

100点満点で当院の総合評価をお聞きしたところ、その平均は 78.6点 でした。

