

# 患者様からのご意見・ご要望

日々患者様より頂きましたご意見・ご要望に関しては関連する部署の責任者に報告しております。改善すべき点や取り入れたほうが良いことなど出来る限り対応したいと考えております。ご意見の中で特に危険なこと、多くの方が希望していることを優先に対応したいと考えております。もちろん少数意見も対応させて頂いております。

前回に引き続き、今までのご意見の中で多くいただいたものや最近よくいただくご意見・ご要望を中心に改善策を掲載させて頂きました。掲載されていない内容についても対応しておりますのでご了承ください。

今後もお気付きの点やご要望をお聞かせください。

ご意見・ご要望	改善策・改善方法
エレベーターの待ち時間	『エレベーターの待ち時間』につきまして、前回ご報告後の対策進捗状況をお知らせ致します。車椅子用の操作ボタンにカバーの設置を設置。車椅子用の操作ボタンを使用すると扉の反応が遅くなることから対応しました。エレベーター内のクッション取り外し。乗車人数を増加させる為、対応しました。扉開閉時間の調整。開閉時間が長かったため調整しました。
検査室(CT 検査)のマイクについて	『CT の検査をしました。「息を止めて下さい」「楽にしてください」と機械の声があるのですが、音が割れて非常に聞き取りにくく感じます。』また、『技師さんの声がよくもった声になって聞き取りにくい』とのご意見を頂きました。1月10日に聞き取りやすいスピーカーに取り替えました。
公衆電話が少ない	『4階病棟に電話機が1台は少ない。待ち時間が長いので、台数を増やしたら良いと思う』とのご意見を頂きました。現在、病棟のデイルームに院内の他の場所に設置している使用頻度の低い公衆電話を移設することを進めております。
ポストが欲しい	『これだけの大病院なのにポストが無いのはおかしい。是非ポストの設置を!!』とのご意見を頂きました。現在、病院内にポストの設置する準備を進めさせております。設置箇所、時期が決定しましたらご報告させていただきます。なお、設置が完了するまでは、各病棟のナースステーションもしくは、4時までに管理課に郵便物(切手を貼って頂いているもの)をお持ち頂ければ郵送させていただきます。
曲がり角にミラーが欲しい	『廊下をストレッチャーで通るとき、曲がり角でぶつかりそうになるときが度々あります。主要なところだけでもミラーを設置することはいかがでしょうか?』とのご意見を頂きました。危険と確認できる部分、要望のあった箇所に設置の準備を進めており、西棟のエレベーター後ろの曲がり角にミラーの設置を行いました。院内での歩行は左側通行のご協力をお願い致します。
感謝の声	『度々の入院でお世話になっています。別の診療科にかかっているけれど、いつも整形外科の先生にお声をかけていただき、勇気が湧いてきます。感謝しております。』また『看護師の態度が、対応が大変よい。接患者態度は実によくいつも笑顔で接してくれた。全員が心良く接してくれ大変感謝している。』とのお言葉を頂きました。常に患者様からこのようなお言葉を頂けるようスタッフ一同努めて行きたいと思っております。
領収書について	『今まで多くの病院に行きましたが、投薬・指導・初診・処置などの明細が書かれていないのは初めてでした。これでクレームが無い方がおかしいです。』とのご意見を頂きました。当院の請求書では、次のような診療項目に分類し表示させて頂いております。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>【保険診療分】 <b>基本料</b> = 初再診料、指導料 <b>投薬・注射料</b> = 院内処方箋料、注射料 <b>処置・手術料</b> = 処置料(使用薬材料を含む)、手術料(使用薬剤料を含む) <b>検査・画像診断料</b> = 検査料(使用薬剤料を含む)、画像診断料(使用薬剤料を含む) <b>その他</b> = 院外処方箋料、リハビリ、精神療法等 <b>一部負担金</b> = 老人負担金 <b>入院料</b> = 一般病棟入院料、特定入院料</p> <p>【保険外診療分】 <b>その他(非課税)</b> = テレビ代、電話代、オムツ代、特定療養費 <b>その他(課税)</b> = 診察券再発行料等 <b>分棟料(非課税)</b> <b>文書料</b> <b>高料差額</b> <b>病衣</b> <b>食事負担金</b> <b>保険適応外</b></p> </div> <p>これらの項目について、診療が行われ、診療費が発生した場合のみ、請求書上に項目が記載されます。例えば、『外来診察で院外処方箋の発行を受けられた患者様』は、<b>基本料</b>(初再診料)と<b>その他</b>(院外処方料)、という2項目の表示となります。          頂きましたご意見について検討し、十分にご理解が頂けるよう改善を進めさせて頂きます。また、不明な点がございましたら、会計窓口にてご説明させて頂きますので、お気軽にお尋ねください。</p>

## 編集後記

立春を迎えましたが、まだまだ寒い日が続いています。皆さんはインフルエンザにかかっていないでしょうか。今年はインフルエンザが猛威を奮っていますが、製薬会社の予想を上回る速さで流行したため薬が無くなる事態になり世間の非難をあびています。予想は外れることがあり、常に予想外の事態に備えておくことが必要だと痛感させられました。まだまだインフルエンザはおさまりそうもないようです。皆さんも手洗い、うがいを励行して暴飲暴食を慎み、休養を十分とって明日の仕事に備えましょう。

広報委員会 委員 小池 正直

北部病院だより 第6号

平成15年2月7日発行

発行責任者 黒川 高秀(昭和大学横浜市北部病院長)

編集責任者 島田 誠(広報委員会 委員長)

発行 昭和大学横浜市北部病院

〒224-8503 横浜市都筑区茅ヶ崎中央 35-1

電話 045-949-7000(代表)

URL : <http://www10.showa-u.ac.jp/~hokubu/>

北部病院ホームページにて最新・過去の『病院だより』がダウンロードできます。

# 北部病院だより 第6号

第6号【2003/02/07 発行】

発行者：昭和大学横浜市北部病院



病院の花壇に春の訪れ(日本水仙) 正面入口わき花壇

## 巻頭言

「開院3年目を迎えるに当たり思うこと」

外科系診療部長 新井教授

## イベント情報

「ワークショップ」 西棟4階 講堂

## 患者様へのお知らせ・お願い

「病院だより発行日の変更のお知らせ」

## 医師の配属・異動・退職

## 外来担当表

## 患者様からのご意見・ご要望

「改善策(案)のご紹介」

「公衆電話の増設」「ポストの設置について」

## 巻頭言

### 開院3年目を迎えるに当たり思うこと ...

昭和大学横浜市北部病院が開院してから2回目のお正月を迎え、早一月が過ぎ、3年目に入ろうとしています。この短い期間としては、予期せぬいろいろな出来事が起きたように思っています。しかし、このような病院内の変化などは些細なことのように感じざるを得ないほど医療環境は著しい変貌を遂げつつあります。

少子高齢化に伴う医療財政の逼迫などから、その対策として医療保険制度や医療提供体制の立て直しが計られ、すでに着手されています。

医療費削減を目的に診療報酬の改定を行い、さらに医療法改正を行った結果、急性期を担う病床は減少し、生き残りのために一般病床を減らして療養型病床にかえる病院も出てきています。また急性期病床を確保するには平均在院日数の縛りがあるために、短期入院治療患者を増やし、経営努力に苦慮している施設もあります。一方では、時代を把握し、将来を見据えて積極的に他施設との差別化あるいは特化するなどの試みも具現化されてきています。これは、急性期疾患に対して慢性期疾患の急激な増加があり、例えば生活習慣病などの慢性期疾患ではそのケアの充実が求められますが、これに対応する方法として両方の疾患に対して総合的に十分対応できるだけの施設になるか、どちらかの疾患に特化し、関連施設と連携してケアしていき、特化した分野のより充実を図るなど方法があります。

## 外科系診療部長 新井 一成

当院は、昭和大学そして横浜市を冠した病院であり、地域のニーズに可能な限り対応する責務があります。あまり偏った特化(?)は馴染まず、施設の規模には限りがあるため、総合的な対応の中、少しでも多くの特色を出す努力が大切と考えます。

国民皆保険制度を享受し、平均寿命は飛躍的に延びて世界一になった日本も舵取りの過ちのためか、極めて厳しい局面に立たされています。三方一両損を例えに患者負担は増加し、マスコミは大きな事件がなければその穴埋めでもするような医療ミスの報道を行っています。この鬱積した状況下では、医療不信は増長するとともに医療者側のヤリガイはそがれてしまっています。

よりよい医療を目標に当院では、心のこもる病院・無事故・最高の医療と3つの理念を掲げ、日常の診療に邁進し、セカンドオピニオンも受け入れ、リスクマネジメントにも積極的に取り組んできています。しかしこれらは医療者側の思い込みだけで受ける側に実感していただかなくては何の意味もありません。

初めて来院された患者さんは、紹介医から受診する診療科を指定されていても病院の玄関入ってから診察を受けるまでの案内に戸惑い、直接受診された方は何科で診察を受ければいいのかをも戸惑われているわけですから、病院の構造は元より診療陣容を把握した総合受付での接遇も大切ですし、また診療においては、丁寧・慎重・明瞭そして待たせないを心がけるなど、一つ一つの積み重ねが理解していただくために大事なこととなります。もう一度医療を見つめ直し、新年度に臨みたいと思っています。

# 北部イベント

## ワークショップ(スタッフの教育学習会)

西棟 4 階 講堂

1月31日(金)、2月1日(土)2日間にわたり、スタッフ教育のためのワークショップが開かれました。このワークショップは、医師・看護師が協力して、スタッフ教育のあり方と技法を学ぶためのものです。北部病院における医療の改善を推進することを目標としています。今年度3回目(開院以来6回目)の開催で、毎回異なる参加者が、それぞれ自由な討議・作業を通じて決断力や実行力、人間関係の重要性について理解を深めています。



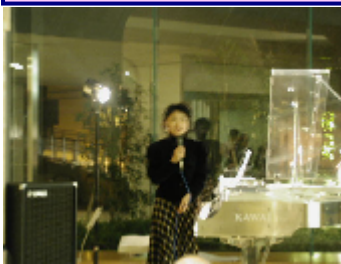
当日は、参加者全員がテーマに応じた問題点を挙げ、その解決に向かって小グループに分かれ、全員で効果的な討議・作業を行いました。成功の鍵は、「どんな質問で無意味ではないと認識すること」、「討議を深めるため、お互いが仲が良いこと」ということです。



最初から最後まで、普段とは異なり参加者同士が「さん」づけで呼びあうことで、職種を離れた協同作業の重要性を見つめることができました。

## ピアノ演奏会

1 階会計前ロビー



今年も夕刻のピアノ演奏会が幕を開けました。1月15日(火) 橘田孝子さんによるピアノ演奏会がありました。演奏会はポップスを中心に行っており、SMAPの「ライオンハート」やタイタニックのテーマ曲、ピアノでは珍しくソーラン節など、普段よく耳にする曲は、親しみやすく夕食後のひと時を更に楽しく演出してくれます。また、1曲1曲、曲の説明をして頂き、とても暖かみの感じられる演奏会でした。

1月は23日にも同様にピアノ演奏会が行われました。次回以降もご期待下さい。

## 患者様へのお知らせ・お願い

### 病院だより発行日変更のお知らせ

本年より病院だよりの発行日を月末から月初旬に変更いたしました。外来予定の変更や人事異動に合わせてご報告できるようにいたしました。

## 医師の配属・異動・退職

### 新規配属医師

2/1付【12/2~2/1】

<b>富田 一誠</b> (整形外科) 昭和大学 平成6年卒	<b>近藤 哲郎</b> (産婦人科) 昭和大学 平成8年卒	<b>玉井 裕子</b> (眼科) 東海大学 平成6年卒	<b>大江 克憲</b> (麻酔科) 岡山大学 平成2年卒
<b>加藤 源太郎</b> (循環器) 岡山大学 平成5年卒	<b>徳丸 岳志</b> (耳鼻咽喉科) 昭和大学 平成9年卒	<b>大池 信之</b> (病理科) 昭和大学 平成7年卒	

### 異動・退職医師

1/31付【12/1~1/31】

中島 潔(眼科) 藤原 礼(産婦人科) 福内 正義(整形外科) 12月31日付  
梅澤 昭子(消化器) 増田善逸, 末廣晃太郎(循環器) 佐久間貴章(耳鼻咽喉科) 1月31日付

# 外来担当表

【2003/02/01 改定版】

外来予定は都合により変更する場合がございますのでご了承ください。

	月		火		水		木		金		土	
	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後	午前	午後
呼吸器センター	門倉光隆(初再診)	笠原慶太(初再診)	鹿間裕介(再診)	大塚寿々子(初診)	西片 光(初診)	医局員(初診)	鹿間裕介(初再診)	神尾義人(再診)	門倉光隆(再診)	松浦崇行(初再診)	医局員(初診)	
消化器センター(28-2)			中島宏昭(初診)									
消化器センター(28-3)	深見悟生		田中淳一		小幡まこと		井上晴洋	薄井信介	大塚和朗	大塚和朗	為我井芳郎・消化器内科	
消化器センター(28-5)	森田賢津雄	森田賢津雄	石田文生	石崎秀信	坂下正典	坂下正典	笹島圭太	笹島圭太	吉田達也		里舘 均	
消化器センター(28-6)	岩下・小池(奇)山口・小池(偶)		樫田博史	倉橋利徳	菅谷聡(偶)		竹内 司		倉橋利徳	倉橋利徳	梅里・佐藤	
消化器センター(28-7)	渡邊晴生		工藤進英				樫田博史		遠藤俊吾		医局員	
循環器センター	緒方信彦 神吉和重	手取屋岳夫	落合正彦		小原千明	山本 修	落合正彦	佐久間浩子	岡林宏明	加藤源太郎	医局員	
精神神経科(初診)	工藤行夫		医局員		吉益晴夫		田淵 肇		野崎伸次		大嶋明彦	
精神神経科(再診)	田邊祐二		大嶋明彦		吉益晴夫		吉益晴夫		工藤行夫		崎岡君彦	
精神神経科(再診・予約)	山田浩樹		田淵 肇		衛藤曉美	葉室 篤(物忘れ外来)	葉室 篤	衛藤曉美(物忘れ外来)	西岡玄太郎		西岡玄太郎	
緩和ケア					高宮有介(事前予約制)			高宮有介(事前予約制)				
内科(23-2)		中村明浩(消化器,肝,脾)	富田高重(消化器,肝,脾)		菊嶋修示(循環器不整脈)	菊嶋修示(循環器不整脈)			菊嶋修示(循環器不整脈)		菊嶋修示(循環器不整脈)	
内科(23-3)	衣笠えり子(腎臓内科)		衣笠えり子(腎臓内科)		衣笠えり子(腎臓内科)	衣笠えり子(腎臓内科)	坂下暎子(血液,一般内科)					
内科(23-5)	坂下暎子(血液,一般内科)	高橋 健(腎臓内科)	福井俊哉(神経内科)	福井俊哉(神経内科)	中村明浩(消化器,肝,脾)		福井俊哉(神経内科)	福井俊哉(神経内科)	福井俊哉(神経内科)		富田高重(消化器,肝,脾)	
内科(25-2)	佐藤 温(消化器,肝,脾)	佐藤 温(消化器,肝,脾)	佐藤 温(消化器,肝,脾)		木村 聡(一般内科)				佐藤 温(消化器,肝,脾)			
内科(25-3)	田口 進(消化器,肝,脾)	田口 進(消化器,肝,脾)	田口 進(消化器,肝,脾)	田口 進(消化器,肝,脾)			田口 進(消化器,肝,脾)	田口 進(消化器,肝,脾)	田口 進(消化器,肝,脾)	田口 進(消化器,肝,脾)		
内科(25-5)	荏原 徹(糖尿病,内分泌)		中山文義(腎)(第1火休診)		荏原 徹(糖尿病,内分泌)				荏原 徹(糖尿病,内分泌)		荏原 徹(糖尿病,内分泌)	
内科(25-6)		伊東友弘(消化器,肝,脾)		渡邊浩之(一般内科)			緒方浩顕(腎臓内科)		伊東友弘(消化器,肝,脾)	渡邊浩之(一般内科)	緒方浩顕(腎臓内科)	
内科(25-7)			辻 正富(糖尿病,内分泌)	辻 正富(糖尿病,内分泌)	伊藤英利(腎臓内科)		辻 正富(糖尿病,内分泌)	辻 正富(糖尿病,内分泌)	伊藤英利(腎臓内科)		辻 正富(糖尿病,内分泌)	
小児科	野中善治	予防接種予約のみ	野中善治	乳児検診予約のみ(新生児科)	北澤重孝		野中善治	成育外来予約のみ	野中善治	乳児検診予約のみ(新生児科)	医局員	
小児科	曾我恭司		板橋家頭夫		高野忠将		曾我恭司		板橋家頭夫		医局員	
小児科	高野忠将		京田学是		京田学是				藤原大輔		医局員	
小児外科		五味 明		大橋祐介		五味 明			大橋祐介		五味 明	
皮膚科(初16-3)	宋 寅傑		濱口太造	宋 寅傑	島田洋子		濱口太造		宋 寅傑		医局員	
皮膚科(再16-1)	濱口太造	中根里枝	宋 寅傑	濱口太造	濱口太造	中根里枝	島田洋子	島田洋子	島田洋子	島田洋子		
皮膚科(再16-2)	中根里枝	外科手術	中根里枝	外来手術	中根里枝	外科手術	中根里枝	外来手術	中根里枝	外来手術		
外科	新井一成		新井一成		新井一成		新井一成				新井一成(奇数)	
外科											黒井克昌(乳癌外来待合のみ)	
脳神経外科(初再診)	池田尚人	池田尚人	医局員		池田尚人	特殊外来	岡村康之		池田尚人		岡村康之(奇)池田尚人(偶)	
脳神経外科(再診)	岡村康之		医局員					桑沢二郎(奇)予約のみ			岡村康之(偶)池田尚人(奇)	
整形外科							黒川特診(予約のみ)		黒川特診(予約のみ)			
整形外科	医局員(初診外来)	医局員	西山嘉信	医局員	逸見範幸	医局員	西山嘉信	医局員	逸見範幸	医局員	医局員	
整形外科	松久孝行	キブス診予約のみ	池田正典		松久孝行	キブス診予約のみ	池田正典		富田一誠		医局員	
整形外科	川崎恵吉		渡邊兼正		富田一誠		川崎恵吉		渡邊兼正			
産婦人科 初診(12-7)	幸本康雄(偶); 横山和彦(奇)		高橋 諄	小林純一郎	高橋 諄	小出響子	小塚和人		小川公一(小塚和人)		医局員	
産婦人科 産科(12-1)	高橋 諄		小川公一		横山和彦		幸本康雄		近藤哲郎			
産婦人科 産科(12-6)	小出響子			特殊診予約のみ			小林純一郎			特殊診予約のみ		
産婦人科 婦人科(12-8)	小川公一		幸本康雄	小林純一郎	近藤哲郎	小出響子			横山和彦	特殊診予約のみ		
泌尿器科(初再診)	佐々木春明	泌尿器検査予約のみ	医局員		鈴木俊一	泌尿器検査予約のみ	石鳥直孝		島田 誠	泌尿器検査予約のみ	医局員	
泌尿器科(再診)	島田 誠	女性泌尿器予約のみ			石鳥直孝		鈴木俊一		佐々木春明	ED外来予約のみ		
眼科	泉田美穂	泉田美穂	小池正直	泉田美穂	加藤清子		小池正直	特殊診(小池)	加藤清子	特殊診(加藤)	小池正直(奇)	
眼科	玉井裕子	特殊診(玉井)	玉井裕子				泉田美穂	特殊診(泉田)	玉井裕子		玉井裕子(偶)	
眼科			泉田・小谷	特殊診(小谷)	小谷恵美		加藤清子		小谷恵美		加藤清子(偶)	
眼科	小谷恵美	小谷恵美									泉田・小谷(奇数)	
耳鼻咽喉科13-2	門倉義幸(初診)	めまい外来再診・予約のみ	池田尚弘(初診)	小児外来予約のみ	医局員(初診)		柳裕一郎(初診)		医局員(初診)	腫瘍外来予約のみ	医局員(初診)	
耳鼻咽喉科13-2	徳丸岳志(再診)		浅野理恵(再)	小児外来予約のみ	大嶋健三(再)	小児外来予約のみ	門倉義幸(再診)		医局員(再診)	味覚外来予約のみ		
耳鼻咽喉科13-3	柳裕一郎(再診)		柳裕一郎(再診)	アレルギー外来予約のみ			池田尚弘(再診)					
耳鼻咽喉科13-5							補聴器外来予約のみ(奇)			補聴器外来予約のみ		

放射線治療の外来日は、月火木金：馳澤医師です。