

患者さんの意見を伺う会 『来て良かった病院とは～みなさんの意見を聞かせてください～』

平成 22 年 11 月 7 日（日） 10:30~12:00

第三病院 会議室（1）

議題1

「一般論として、来て良かった病院とはどんな病院でしょうか。また、第三病院で良かった事がありましたか？」

Fさん

「他院では、タッチパネル式だったりするので、初診受付がすごく心配だったのですが、受付がとてもわかりやすく、受付の方がとても親切だったので、とてもスムーズにできました。また、案内表示の字が大きくて見やすく良かったのと、私は浅沼先生に診ていただいているのですが、とても良く話を聞いてくださり、時間をかけてきちんと説明してくださるので、安心感につながっています。

ここはアットホームで、看護師さんも、お掃除をなさっている方も、受付の方も、とても笑顔が多いと感じます。皆さん、どんな方でも挨拶をしてくださる。病気で不安を抱えていても、『おはようございます』と言ってもらえると、ちょっと明るい気分になれて、座って待っているだけでも、『ここで良かったな』と思えるのです。

薬局については、今は外にあるので、中にあると良いと思います。『来て良かった病院』については、窓口の流れがスムーズに進行して、最後に、『今日診てもらえて良かった。先生に話を聞いてもらえて良かった』と思える、自分の悩みや不安がずっと解決できる病院が良い病院だと思います。」

Eさん

「一般論として来て良かった病院という事ですが、私が受付から診察までで感じた事は、『何と親切な方たちが多いのだろう』という事でした。一般的に病院というのは、高圧的である、という事がイメージにありますけれど、ここはそうではないと感じます。『ありがとうございます』という言葉が皆さんから出てくる、先生も明るい、そんな病院という印象を受けました。そのようなことから、非常に安心して受診する事が出来ています。

手術をする際にも検査についてなど、各科の連携をうまく取っていただきました。今も現役で仕事をばりばりやっておりますけれど、それは、その連携のおかげだったのかなと思います。第三病院では患者を軽んじている様な態度の先生にあった事は一切なく、安心してかかれます。そういう所が、良い病院と私は感じております。」

「例えば、点滴をするにしても、痛くて『腕のここにしなければいけないの?』と聞いた時、迅速に先生に相談していただいて点滴の位置を変更し、点滴の苦痛がいくらか和らいだ事がありました。」

E夫人

「第三病院は、診療科ごとの連携の良さ、各科のドクターの判断が今まで生きてきて初めて経験するような素晴らしさで、『今までにない』病院であると感じました。」

Dさん

「外科の佐藤先生にお世話になっています。対応が、すごく心地よいのです。『ポンと言えばポン』と返していただいて。『ホントに癌なの?』と聞いた際も、『(明るく)癌だよ!』とハッキリ言っていただくと、かえって『ほんとに癌なんだ。でもちゃんと治る癌なのだろう』なんて自分自身に言い聞かせる事ができるのです。そのため、診療に関しては、すごく先生を信頼して、診察を受けることが出来ています。

ただ、診察自体はすごく早く進んでいくのですが、その後の会計の待ち時間が長く、診察よりも会計で待っている時間の方が長いのです。別の病院に行きましたら、自動精算機で、瞬く間に会計が終わったので、第三病院もそのようになった方がいいと思っています。」

Cさん

「一般論として来て良かった病院としては、皆さんがおっしゃるように自分の病を理解して、先生との信頼関係が生まれて、治療が進むのが、一番良い病院だと思います。また、第三病院で良かった事は、昔に比べれば病院も綺麗になり、5階に図書室もできました。職員の皆さんが努力しているのだと感じます。家の近所の方々に、『なぜあなたは慈恵に行くの?』と聞かれる事があるのですが、『私慈恵が大好きなの!』と言って通っています。」

Bさん

「患者は、現代は色々な情報を得る事はできますが、やはり医学に関しては無知であります。第三病院は先生がきちんと時間を割いて説明してくださいますし、看護師さんも暖かく、思いやりの心を持って接してくださいますので、安心感があります。いつも患者の身になって考えてくれているのだと感じます。それが私にとっては来て良かった病院、ということになるのです。」

Aさん

「私は40年前から受診しております。一時期本院に移り、5、6年経ってから、また第三病院に戻ってきたのですが、以前のカルテやレントゲンが、一切残っていなかったのです。何年で破棄をする、という決まりがあるのかもしれませんが、倉庫からなにかから全部探していただいたのですが一枚も残っていませんでした。私は、難しい病気で、この病院で13回の手術を行い、十何年も通院していたのに、そのカルテがなくなってしまった。現在はそういう事がないように『保存カルテ』というようにしていただいているのですが、その点が今までで一番の不満でした。

先ほども話のあった診察が早い、というのは、診察が予約制になってからだと思います。前に比べたら、楽になったと思います。

それから、昔は上から目線で、『診てやってる』という態度の先生がいらして、それで聞きたいことも聞けなくて、命令的な事もありましたけど、今はそういう先生がいらっしやなくて、オープンな姿勢で、質問に答えがきちんと返ってくる。それがやっぱり、信頼できる一番の要因だと思いますから、今のように『話しやすい先生』でこの先も診察していただければと思います。」

議題2

「医師、看護師等職員の態度や、第三病院がより良い病院になるための改善点について」

Bさん

「提案というよりも、高齢の母が今こちらで入院をしております、癌の摘出をしています。治療に関しては、先生を信頼していて心配はないのですが、『退院後、高齢の母を、どう見ていくか』という事が家族の一番の悩みです。

ソーシャルワーカーの方にも先日相談させていただいていますが、やはり今後、高齢化社会という事もあり、入院、通院だけでなく、退院した後の生活についても、色々な情報を教えていただけると良いと思います。」

Aさん

「良い病院になる為の改善についてですが、やはり、体調が悪くて予約を一週間ほど延ばしたい、と取り直しの電話をすると、なかなか新しい枠を取れないのです。一か月くらい先になると言われます。病気の事なのでできるだけ早くしたいと伝えても、『先生のスケジュールがいっぱいです。』で終わり。体調が悪くて予約を変えざるを得ない、この様な場合は一体どうしたら良いのかと思います。他の先生でもと思いますが、病状について一から説明したりするのも大変だし、やはり同じ先生に診ていただきたいというのもあり、悩むことがあります。」

Eさん

「私の場合は泌尿器科で癌が見つかり、外科に行って・・・と、連携が非常にうまくいったケースだったのですが、カルテの共有化を進めて、どの科のどの先生が見ても、患者の病状がすぐ分かるようにしていただきたいという事が一つの要望です。

それから、入院病棟について、より個室化を進めていただきたいと思います。6人部屋などカーテン一枚で区切られた所で近くに他の方がいると、やはり気も遣いますし、治るものも治らなくなると思います。お金はかかりますが、療養環境から考えれば個室化をお願いしたいと思います。できれば、安い個室を増やしてほしいです」

Bさん

「介護師の導入と個室化です。やはり高齢の患者さんや、手術が終わったばかりの方は身の回りの事が十分にできません。看護師さんは看護業務で非常に多忙ですから、介護師さんを導入したら良いのではないかと感じました。

それから、個室化についてですが、今私の母は6人部屋に入っているのですが、痰を出したり、音をすごく立てているので、お隣のベッドの方が、嫌な思いをしているのではないかと感じてしまうのです。増築等で、個室病棟などができたら、お金の問題ではなくて、心地よく入院できるのではないかと思います。」

1時間30分という長時間にわたり、様々な意見交換をさせていただきました。ご出席いただきました患者さんにおかれましては、本当にありがとうございました。今回お寄せいただいたご意見は、今後の病院運営に活かしていきたいと思っております。

以上