

# 砺波総合病院から



市立砺波総合病院  
☎32-3320

病院のホームページもご覧ください。

お気軽に、ご相談ください

## 総合相談室

今月は、患者さんの相談窓口「総合相談室」についてご紹介します。

今日の医療現場では、毎日のように患者さんからのご意見・苦情・要望などが寄せられています。診療に関すること、職員の接遇に関する事、施設に関する事など様々ですが、当院では、そのようなご意見などの受入れを総合相談室で一元的に対応しています。

総合相談室の仕事は、院内に設置してある、意見箱「宝石箱」や手紙、電子メール、電話、そして直接寄せられたご意見や苦情に対し、耳を傾け、一つひとつ丁寧にお答えすることです。なにより、最近の苦情で多く寄せられるご意見に

「再診予約を入れているのに、予定の時刻よりもかなり長く待たされる。予約の意味がない」

という内容のものがあります。

病院としては、予約時間を守るよう努力していますが、緊急手術や重篤な患者さんへの対応などで、やむを得ず、遅れ遅れになってしまう場合があります。その対応策として特効薬的なものはありませんが、今年の8月から各外来に設置している電子掲示板で診療の進捗状況を表示し、お伝えするにしました。

また、待ち時間が長くなっている患者さんには、職員から声かけを行い、事情を説明するように心がけています。少しでも患者さんの不安感やストレスを和らげることができればと考えています。

そのほか寄せられるご意見として「医師はパソコンばかり見ている、患者に向き合っていない」

「専門用語ばかりで自分の病状が理解できない」

など、臨床現場における患者さんと医療者とのコミュニケーション不足によるものも見受けられます。そのことが「誤解」となり、互いの信頼関係を損ね、それを放置しておくと、単なる誤解が大きき不信感を生む場合もあります。そうならないためにも、早期の問題解決が必要となります。総合相談室には、看護師資格を有している経験豊富な職員が配置されています。病院の中で、中立的第三者として、患者さんやそのご家族の相談にあたっています。

医療者に直接言いづらいことなどがあれば、総合相談室をご利用ください。みなさんの代弁者として、その思いを医療者に届けます。その反対に医療者側の考えも分かり易くお伝えします。しかし、最後は、患者さんと医療者が直接話し合っ、お互いの考えや思いを理解し、信頼関係を構築することが重要となります。総合相談室はその環境づくりを行っているところでもあります。

ご相談などお持ちの方は、「総合相談室」をごっそお気軽にご利用ください。

一階正面の受付職員に声をかけていただければ、総合相談室の職員が正面受付まで参ります。



### 病院敷地内禁煙をお願いします

病院には気管支ぜんそく、慢性閉塞性肺疾患（COPD）、妊婦、赤ちゃんを抱いたお母さんも通っています。

～あなたならきっとできる～

#### ★禁煙開始方法

思い立ったら吉日、いまから禁煙！

市立砺波総合病院 禁煙対策委員会

### インフルエンザの予防接種のお知らせとお願い

当院に通院中の方を対象として、11月1日（木）から予防接種を実施します。（土曜日、日曜日、祝日、年末年始の休日は除く）

一般の方（1回接種） 受付時間 午前8時30分～午前11時  
申込場所 通院中の診療科の窓口

小児（2回接種） 小児科で予約してください。  
予約受付時間 午後2時～4時

※当病院に通院中でない方は、かかりつけ医または最寄りの開業医で接種を受けていただくようお願いします。

※インフルエンザ流行期には予防接種の対応を変更することがあります。

問合せ 市立砺波総合病院 ☎32-3320

内科（内線2100） 小児科（内線5200）