

第1回良くする会にて各委員から
いただいた御意見より
改善・対応 報告

みんなの病院

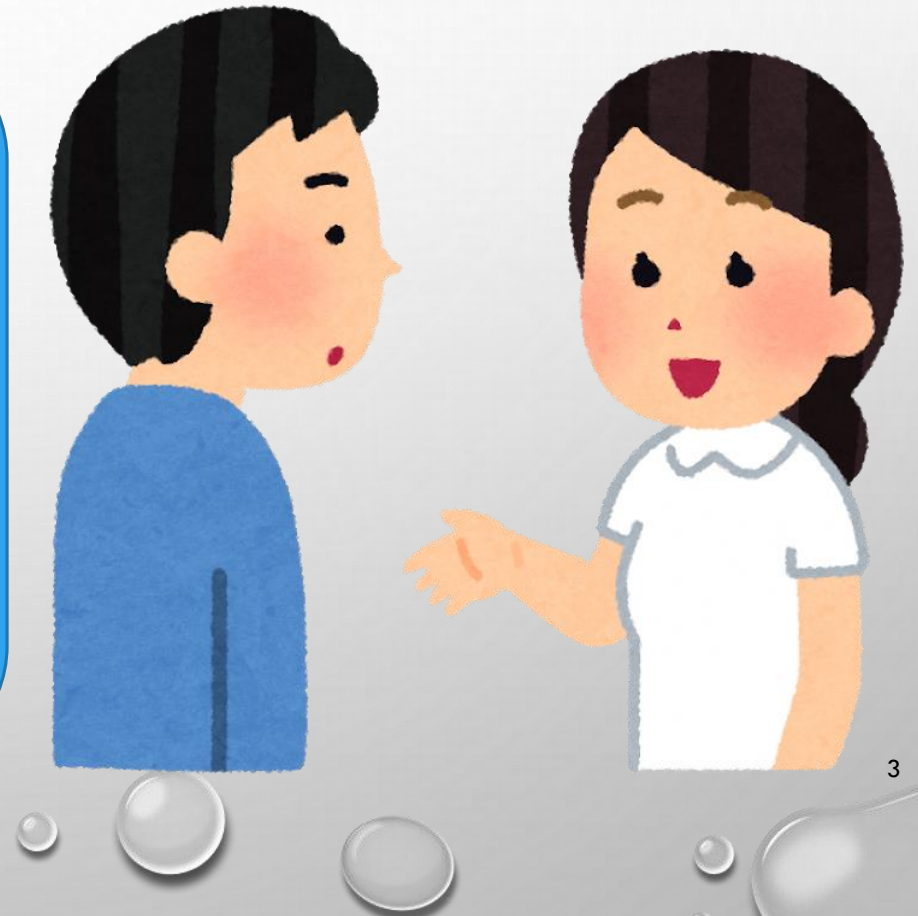
- ①がん患者への社会的アプローチ
- ②接遇の向上と親切かつ丁寧な説明
- ③患者のその後の電話調査
- ④土曜日の予約受付
- ⑤決算概要のグラフ(現金残高の表現)
- ⑥待ち時間対策



みんなの病院

①がん患者への社会的アプローチ

がん診療支援センターを設立し、セカンドオピニオン外来、緩和ケアセンターなどを運用しているが、がん患者の日常生活にアプローチする方法を検討したい。



みんなの病院

②接遇の向上と親切かつ丁寧な説明

今年11月及び来年1月に医療機関スタッフに特化した接遇研修を開催するなど患者サービスの向上に努める。

看護局において、「私のカルテ」の内容等を見直す中で、患者への十分な説明に努める。



みんなの病院

③患者のその後の電話調査

外来・病棟において、日帰り手術の患者を対象に、退院した翌朝、病棟看護師から必ず病状確認の電話をすることで、退院後の患者のアフターフォローに努めており、御提言を受けとめ、今後も継続していきたい。



みんなの病院

④土曜日の予約受付

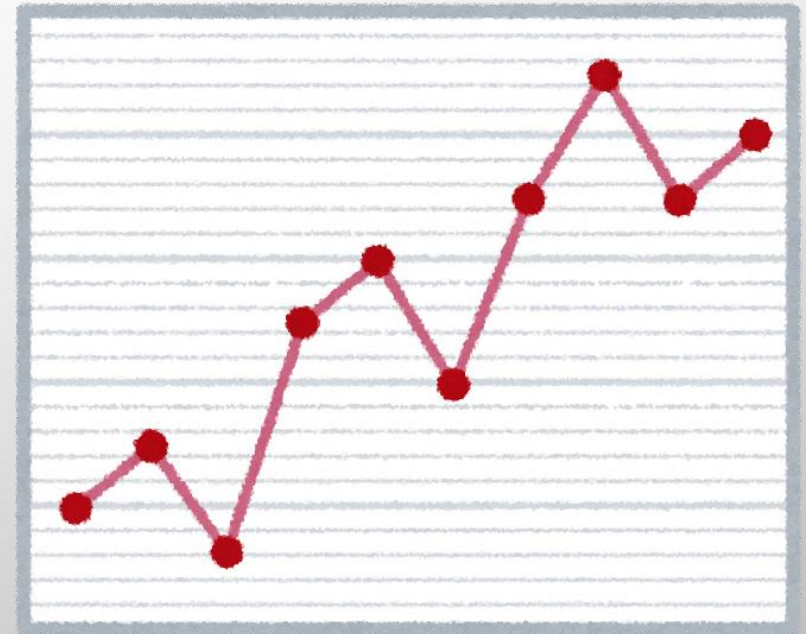
土曜日(9:30~13:00)もFAX診療予約に対し、「予約受付票」を返信することとした(10/1~)。



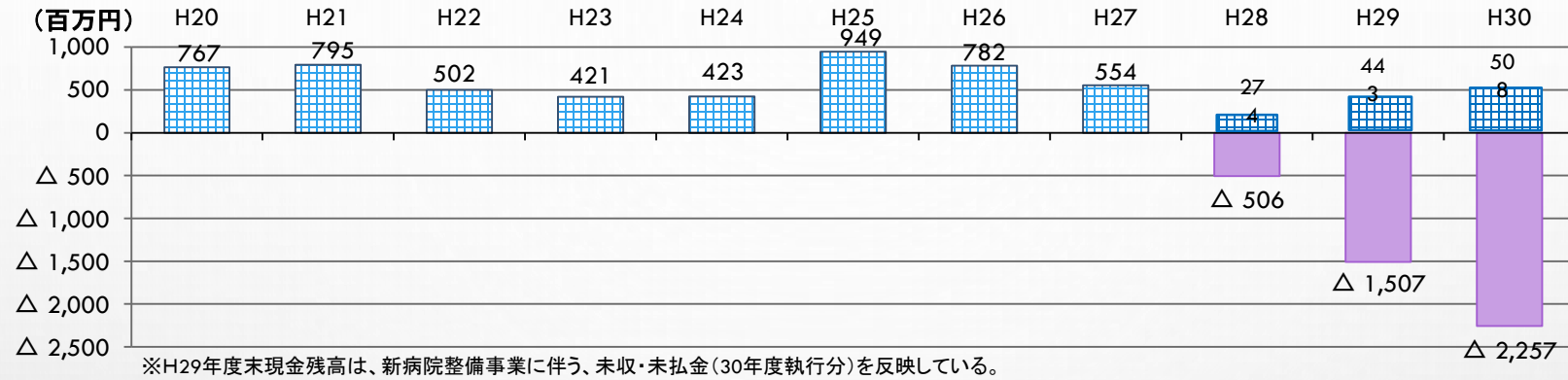
みんなの病院

⑤決算概要のグラフ(現金残高の表現)

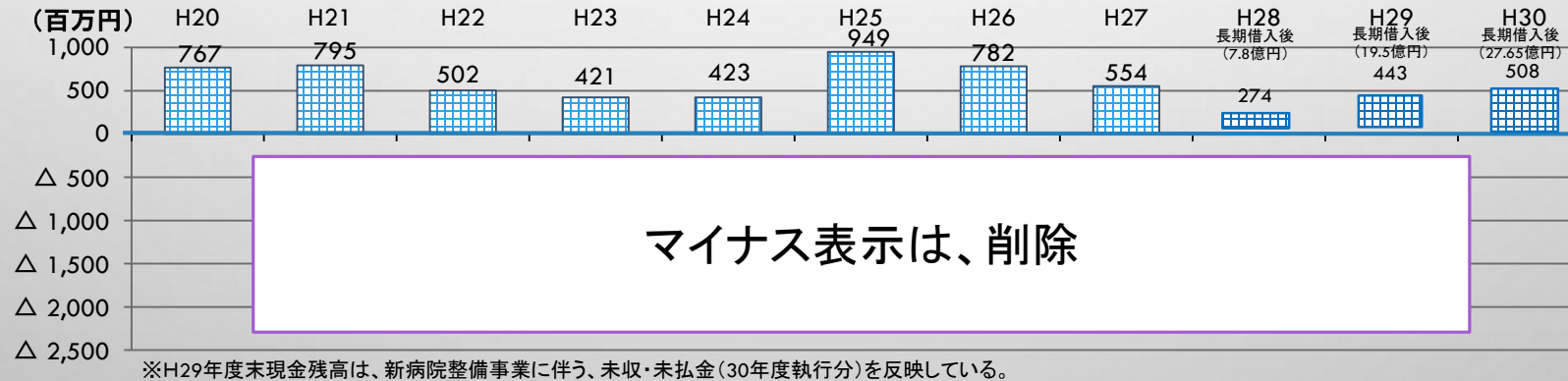
現金残高と借入残高の表記を修正した。



現金残高の推移（病院全体）



修正後



マイナス表示は、削除

みんなの病院

⑥待ち時間対策

内科などに、新患対応の医師を配置するなど、各診療科でその解消に努めている。

患者に有益な情報が、画像や文字で表示できるデジタルサイネージの院内設置を検討している。

受付到着から診察までの待ち時間調査を行っている。

長時間待ちの患者へは順番や検査の結果等をカルテで確認しながら、進行状況を伝えるようにしている。



塩江分院

① 特定行為のできる看護師の配置

② 遠隔診療などの新しい取組み



塩江分院

①特定行為のできる看護師の配置

市立病院では、医療の質の向上を図るとともに、病院機能を強化するため、特定の専門性を必要とする業務に必要な認定資格等の取得を促し、指導・教育ができる人材の育成を進めており、引き続き、みんなの病院との連携を図る中で検討していく。



塩江分院

②遠隔診療などの新しい仕組み

整備予定の附属医療施設では、みんなの病院の「サテライト外来」として運用することとしており、今後、ICT技術の進歩の状況や費用対効果等も見極めながら、その構築について研究したい。



ご静聴ありがとうございました。

