

# 北海道社会保険病院だより

平成19年1月発行 第23号

## 新年のご挨拶

院長 岸 不盡彌



新年明けまして  
おめでとございます。  
本年もどうぞよろしく  
お願い申し上げます。

昨年暮れには突然のノロウイルス  
感染性胃腸炎の流行で、一部の患  
者様の入院にご迷惑をおかけいた  
しました。患者様から感染した職  
員が数名出たために、1週間あま  
りとはいえ交代勤務などに支障が  
出ましたが、迅速な対応により収  
束いたしました。従来は牡蠣の生食

が危険といわれていましたが、今回  
流行したウイルスの型は、感染力は  
強いが病原性は弱いもので、接触感  
染のほかには空気感染もあったよう  
です。細菌感染や外来性の高病原  
性鳥インフルエンザが急に流行るこ  
ともありますので、当院では院内感  
染対策委員会の専門医師とリンク  
ナーズ(感染連携看護師)が予防対  
策と迅速な情報の伝達にあたってい  
ます。気になることがありましたら、  
相談室にお尋ねください。

さて、当院では昨年3月地域周産  
期母子医療センターにNICU(新  
生児集中治療室)3床を設置しま  
したが、地域の要望があっただけ  
に豊平区だけでなく中央区から南部  
地域全体まで、入室希望の母体搬  
送が多く満床が続いています。周産  
期医療は、少子化対策としても重  
要なことと考えておりますので、産  
婦人科と小児科の協力で円滑な対  
応を図ってまいります。他の診療科  
におきましても、地域の中核病院  
として更に質の高い医療を提供で  
きるように専門領域の充実に努め  
ていきます。新年度には、消化器科  
と消化器外科の協力で、消化器病

センターを開設する予定でありま  
す。

昨年は、医療関連法成立や診療  
報酬の大幅なマイナス改定により患  
者様にとっても、病院にとってもそ  
の影響は極めて大きいことを実感  
していますが、医療の質の本身は確  
保するよう努めていきたいと思いま  
す。

本年も職員一同、患者様を中心  
とした質の高い医療サービス、保健  
予防活動および福祉の向上を目指  
して参ります。この1年もまたどう  
ぞよろしくお願い申し上げます。



# 『患者さまの声』について 医療相談課長

野田和夫

明けまして

おめでとうございます。

医療相談室ではソーシャルワーカーがよく承る相談内容をシリーズでご紹介しておりますが、今回は「患者様の声」のご意見箱に寄せられたご「声」についてお話をしたいと思います。

まずは、「患者様の声」のご意見箱についてご存知ですか（図1）



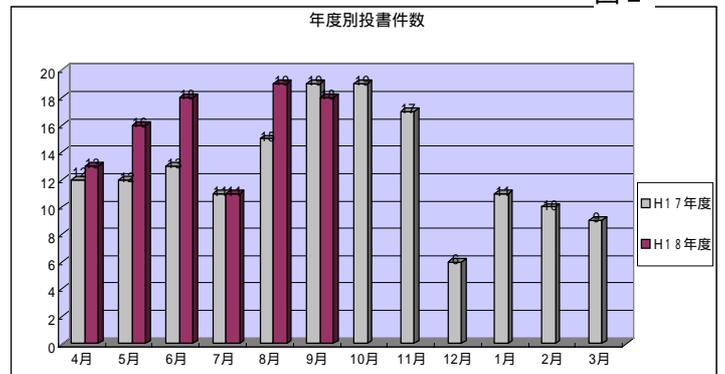
図1

当院では、各入院病棟4F～7Fのフロアーと外来待合ホール1F・2Fの6ヶ所に設置しています。患者様・ご家族の方から寄せられる内容も苦情、要望、感謝の言葉など様々いただいています。

ある雑誌に「医療関係者や病院に改善してほしいことはなんですか」との問いに対して、1番が「待ち時間の短縮」、2番目が「医師の態度・対応」、3番目が「プライバシーの保護」となっていました。当院も患者様・ご家族の方から寄せられた内容をみますと、まさしく同じことが言えます。「予約でありながら受付から診察までの時間が掛かり過ぎ。」「疲れすぎ。」「医師、看護師の対応が悪かった。」「ムツとした。」「初診の際、病状を聞かれる時、周りに患者さんがいない場所で聞いてほしい。」「話したくない。」「などの声をいただきましたが、うれしいことに心温まる感謝の言葉も少しずつ増加しつつあり、私個人としては、大変勇気付けられ励みになります。

これまでに寄せられた件数はつぎのとおりです。（図2）「苦情」は少なければ少ないほど良いことです。苦情には、誤解や単なる情報の不一致、双方の情報交換が不十分ということもあります。納得のいく説明や対応ができれば、苦情の発生を回避できることもありますし、ささいな苦情でも、その苦情から安全管理や危機管理につなげ

図2



ることが可能となる場合もあります。それには対応する職員一人がすべてに対応すればそれで済むものではなく、組織内のどの部署にも横断的に分け隔てなく関わる体制が必要で、患者様・ご家族の方からいただいた苦情から改善のヒントを学び取り、患者サービスタにつなげていきたいと思っています。そして、患者様・ご家族との信頼関係を築いていくために、病院が組織全体で患者様の立場に立つて取り組むことが必要であると考える

「患者様の声」を毎日回収し集計しており、患者様・ご家族の方からの貴重な「声」を無駄にすることなく誠意をもって迅速に対応していくことが重要なことだと思っています。日頃お気づきの点がございましたら是非、お聞かせください。良質で安全な安心できる医療の提供を目指し努力して参りたいと存じます。この1年もどうぞよろしくお話し申し上げます。

月～金 午前9時～午後5時  
相談時間

## 編集後記

新年明けましておめでとうございます。本年もどうぞよろしくお願ひいたします。今年は雪が比較的降らない日が続きますが、降らない日ほど、外は冷えております。日頃の健康管理に十分にお気をつけください。 編集者

北海道社会保険病院

TEL : 011-831-5151

URL: <http://www.hok-shaho-hsp.jp/>