



おぐらハ便り



Vol.21

〒893-0014 鹿児島県鹿屋市笠之原町 27 番 22 号
TEL 0994-31-1218 FAX 0994-31-1288

ホームページアドレス <http://www.ogureha.jp/>

発行：おぐらリハビリテーション病院

外来診療案内

診療科	診療時間	月	火	水	木	金	土
リハビリテーション科	9:00～12:00			横山	重信	堀ノ内	
内科	9:30～12:00	高尾	高尾		高尾	高尾	
心療内科	9:00～12:00		添嶋	村永		濱田	濱田(第1,2,3の 午前中のみ)
	14:00～17:00			村永		濱田	

※完全予約制となっております。

※お薬希望の方も各診療科の受付時間までにお越しください。

※心療内科の初診を希望される方は必ず外来の看護師までお知らせください。

※ご予約日に都合が悪くなられた場合は電話で結構ですので、必ずご連絡ください。

→(0994-31-1218)にお問い合わせください



家族勉強会のお知らせ

日時：7月28日(土)

15:30～16:30

場所：1階リハビリ室

- テーマ： これができる！！家リハ。
- 内容： ・関節を固くしないからだの動かし方は？
・家で安全にできる歩く訓練方法は？
・自分でできるリハはどんな事がある？
- 講師： リハビリスタッフ

※参加料などは必要ありません。詳細は当院のスタッフまでお問い合わせください。

外来患者満足度調査と待ち時間調査を実施しました



平成 24 年 4 月に外来患者待ち時間調査と満足度調査を実施しました。

外来待ち時間調査は、212 名の患者さんを対象に 4 月 9 日から 14 日までの一週間を通して実施しました。

23 年度と比較すると一人の患者待ち時間の平均が 44.2 分から 37.9 分となり、一人 7 分短縮できました。

検査後の結果が出るまでの待ち時間を少しでも短縮するために、検査室との連携を図ったことが一要因と思われます。しかし、科別で一時間以上の待ち時間があるために、その時間を利用した看護師の充実した在宅指導を今後検討していきます。

満足度調査では、100 名の患者さんに協力していただきました。全体的に満足度が上昇した結果として表れました。特に身だしなみと言葉づかい・挨拶に関しては、72%が満足との評価があり、積み重ねてきた接遇研修の効果と思われます。一方、家族への説明と気配りとプライバシーを守る配慮に関して不満足と数名回答しているため、今後気をつけていきます。

また、外来環境に対する不満足も引き続きありますが、当院と小倉記念病院が合築の予定で現在工事がすすめられています。

今後もお気づきの点があればお知らせいただきたいと思います。

その他・気づいた事としてご意見いただきました

- ・職員の方(一部の方)が、挨拶もなくすぐ横を行ったり来たりされていますが、残念に思います。
→ **研修等を重ねて接遇には十分気をつけているところですが、不愉快な思いをさせてすみませんでした。引き続き研修を重ねていきますがお気づきの点があれば お知らせ下さい。**
- ・待ち時間が長いので、本など増やして欲しい。
→ **待ち時間短縮には励んで努力しておりますが、売店利用をしていただいたり、外出時の携帯電話での連絡を取る方法もありますので、外来スタッフに声をかけて下さい。また、雑誌も増やしましたので、ご利用下さい。**
- ・受付の椅子の配置を考えてほしい。
→ **新聞や雑誌の配置を換えて、通りやすくしました。またお気づきの点があれば、お知らせ下さい。**
- ・空調設備が・・・寒いと感じることがあります。
→ **環境を定期的にチェックし、室温調整しておりますが、寒いと感じる時は近くのスタッフに声をかけて下さい。**



その他・・・

- 主治医の対応に救われています。 ●花の管理が良く出来て、いつ来ても気持ちが良いです。
- いつも親切にさせていただいて、ありがとうございます。



貴重なご意見ありがとうございました。

(記事提供：外来)

相談室の紹介

入院パンフレットにも載っているように、

さまざまな相談に応じています。

お気軽にご相談ください。(記事提供:社会医療福祉科)

ご相談ください! 「こちら相談室です」

- たとえば、こんな時の相談窓口です
 - 療養・介護に関する悩みや不安
 - 保健・福祉サービスや社会保障制度
 - 医療費や生活費等、経済的な心配事
 - 社会復帰について
 - 入院生活での問題や悩み
- 医療安全相談窓口について

当院では医療の信頼性を高めるために、医療または病院・医療従事者への不満・苦情・ご意見などをお聴きし、迅速に対応するとともに、積極的に改善を図るため、**医療相談室に相談窓口**を開設しております。

▲1階外来フロアの診察室の正面

相談受付時間
月～土曜日：午前9時～午後5時
(日・祝祭日 休み)

【直通電話】0994-31-1631