



『福岡クリニックの往診について』アンケート結果報告

春寒の候、皆様におかれましては益々、ご清栄のこととお慶び申し上げます。先日は年末のお忙しい中、アンケートにご協力を賜り、心より感謝申し上げます。皆様から戴いた貴重なご意見・ご要望を今後の診療・対応に役立てて参ります。つきましては、特に多かった内容に対して以下のように対応させていただきたく、ご報告致します。

今後も様々なご意見を戴きながら、より良い診療・対応が行えるよう努力致しますので、変わらぬご鞭撻の程、重ねてお願い申し上げます。

【記入例】

- アンケートからのご意見
→ **福岡クリニックより対応方法についての「報告」**

【往診時間について】

- 往診に来る時間があらかじめ分かっていると助かります。
- 30分以上の時間に変動がある場合は電話連絡等をいただけると助かります。
→ **往診は「処置内容」「状態変化」等により訪問時間が変動するため「おおよその順番・時間」の予定で伺っております。「緊急往診」等で大幅に遅れる場合は、電話連絡を入れさせていただきます。
※電話連絡が不要な方は、お伝えください。**
- 往診の時間をできれば、もう少し早めがいいです。
→ **往診時間の調整については、相談員にご連絡ください。明確な時間をお伝えする事は難しい状況ですが、可能な限り対応させていただきます。**

【医療機関との連携について】

- 眼科があれば受診したい。
→ **連携の眼科医院をご紹介することも可能ですので、相談員までご連絡ください。**
- 福岡クリニックの近くに入院施設を希望します。
- なるべく近くの病院に入院したい。
→ **ご希望の医療機関がある場合には、お伝えいただき、その都度ご相談・調整をさせていただきます。**

【看護師について】

- 看護師さんの名前がわかると助かります。
→ **全員が「ネームプレート」をつけることとさせていただきました。**

【医師について】

- 病気の内容について、もっと詳しい検査と分かりやすく説明して下さいなど思っています。
→ **院長より「わかりやすい説明」の工夫と、健康管理を含めた「状態に合わせた定期検査と説明」をするよう全医師に再度、確認をいたしました。**

【電話対応について】

- 電話が看護師さんにつながるまで2～3分かかります。
- 電話に出てくれるまで時間がかかります。
→ **平日は事務員等が受け、担当者へつないでおります。**
「他の電話対応中」等でお待たせしてしまう事もありますが、基本的には「迅速な対応」を心がけて参ります。

上記、ご意見・ご要望の他に

- 心配な時は電話をするとすぐ往診してくれて、とても安心でした。
- 足立区で良かった。福寿会で良かった。
- いつも母から「良い先生が来てくれるんだよ」と聞いています。
- 「先生が来ますよ」と伝えると喜んで待っています。

等、励みになる「お言葉」も頂戴いたしました。皆様からの暖かなご支援に応えられるよう、感謝の気持ちを忘れずに努力いたします。

福岡クリニック在宅部『相談室』の紹介

現在6名の相談員（ソーシャルワーカー）が担当地域ごとに患者様の相談窓口となっております。

往診導入時の窓口や、その後の在宅療養生活への支援、サポートをさせていただき、医師や看護師には直接、話しにくい内容などもお伺いしております。

「相談室」直通電話 5681-5610

これからもよろしくお願い致します。

平成23年 2月 吉日

福岡クリニック在宅部 職員一同