



令和元年12月回収分 附属病院に係るご意見等について



- ・貴重なご意見等をいただきありがとうございました。
- ・いただいたご意見等を参考に、今後ともより良い医療の提供に努めて参ります。

番号	日付	内 容	回 答
1	11月26日	・内科外来の看護師さん1人は笑顔が一つなく、暗い顔をしているのは問題かと思えます。 ・他にも、患者に対して親身になっていない医者がいます。院内全体として改善すべきです。	・ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 ・当該部署に周知しました。
2	11月27日	・会計が時間かかりすぎます。何とかしてください。 ※同意見 他1件	・ご迷惑をおかけしております。 ・日頃から待ち時間の短縮に向けて解決策を思案していますが、今後も速やかな会計処理に向けて努力いたします。
3	11月28日	・精算の順番待ちがひどすぎて具合が悪くなります。ロビーも玄関の風が入って寒いです。イスも足りません。中央イスの番号呼出スピーカーの下はうるさいし、改善したはずが、改悪な気がします。	・ご迷惑をおかけしております。 ・日頃から待ち時間の短縮に向けて解決策を思案していますが、今後も速やかな会計処理に向けて努力いたします。 ・番号呼出スピーカーについては、モニターのボリュームで調整している状況であり、今後も音量調整に注意していきます。
4	11月28日	・計算センター窓口の職員、ミスが多く、仕事が雑です。以前のような、「お大事に」の言葉もありませんね。態度が悪いです。	・申し訳ございません。 ・委託業者の責任者に対して強く指導いたしました。 ・さらに、接遇マナー等の指導をいたしました。
5	11月28日	・口腔外科の畠中先生に大変お世話になりました。子供のころから歯医者さんが苦手でしたが、治療を頑張っていこうと思えました。先生もお身体に気を付けて、これからも頑張ってください。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
6	11月29日	・南病棟2Fの入院患者です。この病床数でフロアに洗濯機と乾燥機が1台ずつというのは、環境が良いとは言えますでしょうか…。	・使用状況を確認したところ、洗濯機及び乾燥機は空いている時間が多いことが分かりました。 ・必要性などを鑑みた結果、現状のままで運用いたしますのでご理解ください。
7	12月2日	・幼児用の柵のついたベッドに上る時、お母さんがパイプイスを使って柵を乗り越えていました。危険だと思います。	・保護者には、柵を下ろして使用するよう案内を徹底します。
8	12月3日	・西6Fに入院しました。電化製品の持ち込みがダメでしたので、ドライヤーを持ってこなかったです。西病棟にも設置していただけると良いと思います。不便でした。	・ドライヤーの持ち込みは、入院案内に記載のとおり可能ですが、西6FはNICUが入っており、他フロアと異なり洗面設備がありません。 ・洗面設備については、婦人科の主病棟である北6階病棟と共用で使用していただく旨、入院オリエンテーション時に看護師より説明しております。 ・ご意見を受け、十分な説明を心がけるよう徹底して参ります。 ・ご不便をおかけしますが、ご理解ください。
9	12月3日	・お金を支払ってでも、家族が泊まれる場所が病院内にあれば助かります。親の年齢が高くなっても子供の面倒を見なければならぬことがあります。	・当院では、ご家族の付添基準を満たす場合のみ付添が可能となりますので、希望される方は看護師にご確認ください。 ・なお、ご家族の宿泊施設として「ファミリーハウス」を用意しています。 ・予約は宿泊希望日の1週間前から受付けております。 ・事前に概要説明をご希望の場合は、西病棟1階医療連携福祉センターへお問い合わせください。
10	12月3日	・①外科永山稔先生は本当にやさしい医師だと思いました。本日B型肝炎の手術受け、前日の説明も本人に解りやすく説明、術後の説明も解りやすく、1人だと心細い気持ちが安心感を持たせてくださいました。 ・②肝疾患センターの今野さんも親切に対応してくださいました。 ・③毎日お疲れ様です。ICUの看護師さん達、術後の患者家族に対する接し方等優しくほっとします。言葉遣いも丁寧、感謝しかありません。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
11	12月3日	・西病棟でしたが、とてもきれいで入院生活も快適に過ごせました。先生方、看護師さんにも、とても良くしていただきありがとうございました。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。

番号	日付	内 容	回 答
12	12月4日	・隣の病院は12月から診療を受けた患者さんでも駐車料金が400円とかなり高いので、医大の駐車場が空いている朝の早い時間に停めている人がいます。関係のない人の駐車で本来利用できるはずの人たちが近隣の有料パーキングを利用するのはどうかと思います。対応をしていただきたいです。	・当院利用以外の駐車を見かけた場合は、警備員より声掛けをさせていただきます。ありがとうございます。 ・また、当院でも駐車場の有料化について、検討を進めております。有料化に伴い、ご指摘の様な事象は発生しなくなることが予想されます。
13	12月5日	・通院している夫の付き添いをしてしていますが、この時期、病院にたどり着くまでツルツル路面のことがあります。足等の悪い人が歩きづらいたら、職員さん達が砂をまきながら通勤していただけたらと思いました。	・当院の敷地内については、患者さんが転倒などでケガをしないよう、路面状況に応じて除雪及び砂まきを行っております。敷地外については、道路を管理している札幌市に協力を要請していきます。
14	12月5日	・消化器再来の皆さん、テキパキと大変分かり易い説明でありがたかった。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
15	12月5日	・検査入院しましたが、宮森先生始め皆さん感じが良く、カテーテルの技術に感心いたしました。看護師さんの指導が親切で、食事のバランスや味もよく、さすが札幌大と思いました。2月再入院ですが、家庭に入ってから指示してくださいました栄養士高瀬さんの言う事を正しく守っていきます。本当にありがとうございます。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
16	12月8日	・1階病室、電話通じない！！	・通話については、デイルームや許可された場所をお願いします。 (個室での通話は可能です)
17	12月9日	・病棟看護師さん、助手さん、薬剤師さん全ての方が前回とは違い大変丁寧で親切で手際よかったです。処置室の対応OK。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
18	12月11日	・食事の時、お茶が付いていない分、汁物の量を多めに入れてほしい。お椀にほんの半分しか入っておらず、それも冷めている状態である。	・汁物の量に関しては、院内の約束食事箋に基づき塩分量を調整しているため、汁物の量を増やすことは困難です。 ・温かい食事の提供については、現在、少しでも保温が保たれるよう工夫し、その一つとして配膳車の設定温度を70℃から75℃に変更しています。 ※院内約束食事箋とは…患者さんの病態に合わせた各食種ごとの栄養基準（エネルギー、塩分、たんぱく質など）
19	12月11日	・親切に手際よく皆さん接してくださいました。化学療法のオリエンテーションも解りやすかったです。年末年始の受診日が未定だったので、巡回時に看護師さんが決まった予定日を伝えてくださいました。助手さんの配膳の笑顔も心強かったです。	・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。
20	12月12日	・食事がまずすぎます。この食事で元気になれません。	・献立は、3週間を1サイクルとして使用しており、内容や味付け等は日々の検食を通して確認し、月1回実施している献立会議内で協議して、残さず美味しく食べていただけるよう検討しています。また、1週間ごとに新メニューを組み込む等工夫を重ねています。
21	12月13日	・会計が遅すぎる。他県の大学病院は再来受付をした時に受信機（リモコンの様なもの）を渡され、それを受信後に機械に通せば速やかに精算できるというもの。いくら良い医療といえども足が遠のきます。改善してほしい。げんなりします。	・他大学病院の情報、貴重なご意見ありがとうございます。 ・いただきましたご意見を含め、速やかに会計処理ができるよう努力して参ります。
22	12月13日	・計算センターの手際が悪すぎる。昼間は多くの患者さんが待っているのに6番窓口は閉まるし、他の窓口でも番号を呼ばずに席を立ち、しばらく戻ってこなかったり、職員同士で話をしていたりと優先順位を間違っている。16時くらいになると患者さんも減り、待ち時間は短くなるが、明らかに手際が悪すぎる。患者側に立ち、待っている人を早くさばく努力してほしい。	・申し訳ございません。 ・委託業者の責任者に対して強く指導いたしました。 ・さらに、接遇マナー等の指導をいたしました。
23	12月13日	・1階玄関ホールでの行事へ参加しました。夜なので寒いかと思いい、防寒着を持参して、寒さにも何とか耐えました。ただ、患者さんで病衣だけ等薄着の方もいてびっくりしました。朝から放送でくり返し知らせていたので、防寒についても放送してもらえると良いと感じました。暖かい会場の設定はできませんか？	・寒い思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。 ・来年度の冬季イベントは、改善したかたちで実施できるようにいたします。 ・また、アナウンスにも防寒について盛り込むようにいたします。 ・引き続き、患者さんに喜んでいただけるようなロビーイベントを企画して参ります。

番号	日付	内 容	回 答
24	12月13日	<p>・医大にお世話になって3年余り、リハビリ科の村上先生には感謝の言葉しかありません。こうしてなんとか字が書けるようになり、一日一日を過ごしていけるのは先生の気配りのおかげです。障害をもち、父子家庭で二人の子供を育ててきましたが、二人共巣立ちました。先生には足を向けて寝られない程の気持ちです。患者思いの先生に初めて出会えました。言い切れない程の感謝の気持ちを込めて。</p>	<p>・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。</p>
25	12月16日	<p>・学齢児食、もっとボリュームのあるもの、味がしっかりしたものでお願いしたいです。病院のごはんじゃ食欲がでなくて困ります！</p>	<p>・学齢児食は補食（おやつ）も含めカロリーを高く設定しておりますが、足りない場合にはご飯を大盛りにする事ができますので、事前に病棟看護師にお申し出ください。 ・味付けに関しては、「塩分1日8g未満」の範囲内でできるだけ美味しく食べていただけるよう工夫を重ねて参ります。</p>
26	12月16日	<p>・泌尿器科病棟で父がお世話になりました。担当していただいた高橋さん始め他の看護師さん達にもとても親切に対応していただき、父はもちろん家族も安心していられました。先生も丁寧な説明をしていただき、こちらで治療を受けられて本当に良かったです。どうもありがとうございました。</p>	<p>・ありがとうございます。 ・今後もこうしたお言葉をいただけるよう、職員一同、努力して参ります。</p>