



令和2年5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	4月26日	・シャワー室のマットですが、女性は髪が落ちて絡むので排水口に流れず、申し訳ない気持ちです。転倒防止のためと判りますが、マットがない状態のタイルで洗いましたら、とてもホッとしました。底に穴を幾つか開けたゴミ箱を設置してほしい。髪をその中に捨てやすいようにしては如何でしょうか。	・マットを置くことが転倒防止の役割を果たしているため、はずすことは困難ですが、今後、三角コーナー（ゴミ入れ）を設置する予定です。
2	4月27日	・朝6時に起床なのに6時に検温に来られると眠いし、看護師に起こされるとプライバシーがなく嫌です。異性の看護師だと尚更イヤです!!検温も頻繁ですが、そんなに測る必要がない気がしました。	・男性看護師も多く働いています。性別による分類はしていませんのでご理解ください。検温については、患者さんの状態に合わせて行うようスタッフへ指導いたします。
3	4月27日	・いつもお仕事ご苦労様です。最近（4月に入ってから）お食事が美味しくなっています。ご飯もホカホカ、おつゆの味も出し汁の取り方が変わったと感じるくらい美味しくなっています。ほぼ完食させて頂いています。これも調理の担当の方々のご努力によるものと感謝しています。（以前はあまり口に合わず、残したり、食止めすることが多かったです。）食事も治療に大きく関わってくるものと思っています。今後とも、おいしい食事よろしくお祈いします。	・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。
4	4月28日	・葉書の内容 お医者さんの皆さんへ 毎日毎日私達のために診察などをしてくれてありがとうございます。下記の曲を疲れた時など聞いて下さい。あなたたちの支えになると願っています。今までの越えた日々が僕らにはあるじゃないか。だからこそ、ここに吹いている向かい風にほら立ち向かう。NEWSのUR not aloneという曲です。 看護師の皆さんへ 私達のために働いてくれてありがとうございます。頑張ってる疲れた時などに聴いてみて下さい。あなたたちの支えになると願っています。	・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。
5	4月30日	・代表電話が繋がらない。代表電話が繋がらないのは、かなり問題があると思います。 ※ 同意見多数	・電話回線混雑を解消するために、代表電話回線を増設して対応しています。
6	5月7日	・面会禁止になっているのに、掃除の方々は朝早くにエレベーターに乗って私服のまま病棟の方へ行っている。私服でエレベーターに乗っていいなら面会だっていいのでは？掃除の人達も制服があるはずです。	・面会の禁止につきましては、感染症対策として患者様と不特定多数の方々との接触の機会を減らすために行っておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。 ・清掃業者の制服着用については、改めて委託業者へ周知いたします。
7	5月7日	・大変な中、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。

番号	日付	内 容	回 答
8	5月7日	<ul style="list-style-type: none"> ・葉書の内容 <p>医療従事者の皆様へ 私は都内に住む高校生です。コロナウィルスと最前線で闘って下さっている皆様に感謝の気持ちを伝えたいと思い、葉書を書きました。本当にありがとうございます。私は将来、皆様のような人の役に立つお仕事がしたいと考えています。今は、自分のできることをしっかりやり、夢を叶えられるよう頑張ります。毎日、応援しています。今日もありがとうございます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
9	5月8日	<ul style="list-style-type: none"> ・入院退院窓口の対応、1人の女性職員の横柄な対応が非常に気分を悪くしました。手続き上の質問を重ねたが、面倒くさそうに、イヤイヤな対応。とても目に余りました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口での説明の仕方でご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 ・委託業者の責任者に指導しました。
10	5月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・OP後の夜、対応した看護師の言葉、態度で不安増強、過呼吸になり、コロナの中、家族を呼んでもらい、内服で落ち着きました。翌日「痛みが大変だったのでしょうか」と何人かから聞かれましたが、なぜ痛みと言われたのか、カルテにどう書かれていたのか、疑問です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフ全員で共有できておりませんでした。カンファレンスで周知しています。
11	5月9日	<ul style="list-style-type: none"> ・いざ退院すると感慨深いものがあります。第2内科の先生、看護師、看護助手の皆さんには大変お世話になりました。おかげで、快適な入院生活を送る事ができ、本当にありがとうございます。1点、看護師の皆さんが作業の後、「ありがとうございます」と声を掛けてくれるのですが、それはとても感動しました。ありがとうございます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
12	5月10日	<ul style="list-style-type: none"> ・西7病棟にて、お世話になりました。第1外科の先生方をはじめ、看護師の皆さん、看護助手、清掃の方、たくさんの方々のおかげで、無事退院の運びとなりました。コロナで大変なご時世の中でも、全員が常に笑顔で親身に対応してくださり、いつも励まされ、ありがたかったです。本当にありがとうございました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
13	5月12日	<ul style="list-style-type: none"> ・手紙（ポスター）の内容 <p>札幌医科大学病院のみなさんへ 私たちのために新型コロナウィルスと闘ってくださって本当にありがとうございます。私は札幌市の高校1年生です。ニュースを見ていると、世界で不安が広がる中、医療従事者のみなさんが自分を犠牲にしてまでコロナウィルスと闘っている姿に感動しました。なので、私も何かできることがないかと考え、大きなことはできないけれどもこうして闘ってくれているみなさんへの力になればいいなと思いメッセージと絵をかきました。少しでも力になれば嬉しいです。そして、1日でも1秒でも早くコロナウィルスが終息できるように、私達も努力していきたいと思っています。コロナに立ち向かうお医者さんと看護師さんへありがとう。自分の命があぶないのに、世界の未来のためにウィルスと闘い、沢山の命を救ってくれてありがとうございます。私達もみんなの命のために今できることをがんばりたいです。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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
14	5月15日	<p>・手紙の内容 札幌医科大学附属病院の医療関係者の皆様 この度は新型コロナ対策のために日夜スタッフの皆様が奮闘してくださっていることに心からの感謝をお伝えするためにこの手紙を書いています。私たちは何のお手伝いもできませんが、スタッフの皆様のご尽力に深い感謝と敬意の気持ちをお伝えいたします。皆様を支えるご家族の方々に対しても心からの感謝をお伝えいたします。医療崩壊を避けるための皆様のお力添えと私たちの外出自粛によって地域での医療が存続し人々の命が守られることを心から願っております。最後に私たちの愛読している本から皆様のご尽力が真の愛の表れであることを証しする言葉をお伝えできれば嬉しく思います。「愛はすべてのことに耐え、すべてのことを信じ、すべてのことを希望し、すべてのことを忍耐します。」(コリント第一13:7) 医療スタッフの皆様とご家族のご健康をお祈りします。心からの感謝と敬意を込めて</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>
15	5月21日	<p>・朝食のみそ汁が冷たくてガッカリしました。温かい食べ物(汁)は運ぶ事も考え、温かいまま食べたいです。朝は特にお腹が空いているので不快でした。</p>	<p>・お食事をできる限り温かい状態で、提供できるよう、日頃より食事配膳についての取り組みをしていますが、今後とも温かい状態で提供できるよう、配膳方法など検討し、継続して努めてまいります。</p>
16	5月22日	<p>・会計で声を掛けている方、高い声で威圧感がある。強い声、具合が悪いのに頭に響きます！毎回です。止めて下さい。もっと、静かにやさしく、声掛けできませんか。みんな並んでいる中、余りにも怖いです。</p>	<p>・今年2月から会計手続きの流れを変更したため、患者さんが混乱することがないように、案内職員による声かけを実施しております。 ・小さい声では伝わらないこともあり、できるだけ皆さんに伝わるような声でアナウンスしていますので、ご理解の程よろしく申し上げます。</p>
17	5月22日	<p>・内科外来受付、症状を話しているのに笑われました。横で聞いている看護師さんも何か患者に対してあまりにも失礼な態度。どうしてですか？</p>	<p>・接遇について指導しました。</p>
18	5月22日	<p>・看護師さん(眼科入院)大変親切で声掛けも優しく、皆さんに本当によくして頂き、入院生活を安心して終えることができました。感謝致します。また、助手さんにも親切にして頂きました。医師の方々には信頼しかありません。質問にも丁寧にお答え頂きました。皆様に感謝です。</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>
19	5月23日	<p>・①入院が長期になると面会ができないのが、とてもストレスになってきます。面会制限をどうか緩和してほしいです。出産後、退院するまで赤ちゃんが家族にも会えないのも辛いです。立ち会い出産や数分の面会でも良いので、生まれた赤ちゃんと家族の面会をさせて下さい。 ・②6F北病棟は、エレベーターホールで面会をしています。土、日もファミリーマートのイートインスペースで面会している家族をよく見ます。面会禁止のルールを守らない患者が多数います。これでは面会禁止にしている意味がありません。対策をしっかりとってほしいです。</p>	<p>・①入院患者及び赤ちゃんをコロナウイルス感染症から守るための対策としてご理解ください。妊婦が感染すると重症化しやすいとの報告がある以上、必要な対策と考えています。ご協力いただけますようお願い申し上げます。 ・②面会禁止については、入院時のオリエンテーションや院内各所への掲示、院内放送、ホームページへの掲載等で周知していますが、ご指摘を受けて、ファミリーマートのイートインスペースにも掲示を行いました。</p>