



令和2年9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	8月26日	・西5病棟の食事についてです。小児向けなのに全然食べません。もっと子供が好きそうなおかずがあると、みんな食べてくれそうですけど…。おやつもワンパターンなので楽しみもなくなります。色々制限等がある子もいると思いますが、食事の楽しみもあってはいいのではないのでしょうか？	・残菜調査の結果なども反映し、小児の患者さんでも美味しく食べることのできる献立の作成に努めます。
2	8月26日	・①泌尿器科の先生方へ 回復が思ったより進まず、なかなか歩くことが出来ていません。“とにかく歩け、歩くしかないんだ”という熱い激を飛ばされ、やっと日曜の夕方少し歩ける様になると明日退院！と言われ、「えー、まだ歩くとめまいがするんです」と言う“だったらゆっくり歩け！”ですって。云うよねー。とにかくこの熱い愛のある指導で無事退院できます。ホントにありがとうございました。 ・②この度の入院、手術では看護師さん、泌尿器科の先生には本当にお世話になりました。ありがとうございます。手術の後、なかなか起きることができず、ちょっと無理すると吐いたりして本当にお世話かけました。夜中のナースコールでも、嫌な顔ひとつせずに入りづらい血管に針を入れ直してくれたりと数え上げれば切りが無いほどです。心から感謝申し上げます。	・温かいお言葉をいただき、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。
3	8月31日	・退院に際し、西8病棟職員の皆様にはお礼を申し上げます。手術が恐いと思いながら入院した私を落ち着かせてくれた看護師さんのおかげで、退院となりました。入院中の手厚い看護も有り難かったです。手術して間もなく、ベッドから動けない時期には心配りができた卓越した看護師の仕事ぶりを見せていただきました。本当にありがとうございました。	・温かいお言葉をいただき、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	9月1日	・栄養指導の際、栄養士の説明態度があまりに横柄すぎる。自分は何様のつもりで業務を行っているのか？大変不快である。	・栄養士の態度について、不快にさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。接遇について、再度周知徹底いたします。
5	9月1日	・計算センターで並んでいた時、前の女性が具合悪そうにしゃがんでいた。車椅子を薦めるも、拒んでいた。もう少し周りに配慮してはどうか…。	・以前、計算センターから呼び出しがあるまで座って待ついただく方法を採用しておりましたが、昨今のコロナウイルス感染防止対策として、会計待ち時間が大幅に短縮される方法に変更しています。 ・現在、自己負担の発生しない患者様は診察後に計算センターによらずにご帰宅できるようにするなど、できるだけ患者様のご負担を軽減するとともに、混雑緩和に向けて取り組んでおります。 ・今後も、より負担の少ない精算手続きについて検討してまいります。

番号	日付	内 容	回 答
6	9月2日	・8階南病棟に入院中です。お世話になっております。今朝のみそ汁の豆腐の具が7~8個入っていましたが、以前の豆腐のみそ汁の時は1個とかけた具で物足りなさを感じましたが、こんなにも違うのかと…。食事は毎回、有りがたくいただいております。皆様に感謝しております。	・温かいお言葉をいただき、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。
7	9月3日	・レントゲン撮影時、介助者として同伴しましたが、配慮に欠ける職員の行動に唖然としました。被ばくしないよう赤い床の方へ移動する様に指示されたが、入口の前に職員が立っており出られず、撮影時、室内に留まることになりました。最後まで指示を完了させるべきではないでしょうか。また、レントゲンを撮影する行程で、患者に不安感を与えない声掛けは大切な事だと思います。	・この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員間の情報共有を密にし、不安を取り除くような撮影時の声掛けを徹底するよう指導しました。
8	9月3日	・会計時、番号札を取っているのに、あんなに並ばされるのが苦痛でたまらない。みんな辛そう。立っているのがやっつです。改善して下さい。	・以前、計算センターから呼び出しがあるまで座って待ついただく方法を採用しておりましたが、昨今のコロナウイルス感染防止対策として、会計待ち時間が大幅に短縮される方法に変更しています。 ・現在、自己負担の発生しない患者様は診察後に計算センターによらずにご帰宅できるようにするなど、できるだけ患者様のご負担を軽減するとともに、混雑緩和に向けて取り組んでおります。 ・今後も、より負担の少ない精算手続きについて検討してまいります。
9	9月4日	・新患受付の呼出ですが、マスクの上にビニールカーテンがあり、ちょっと耳の悪い人には全く聞こえません！呼出スピーカー等を設置できないのでしょうか？ご配慮お願いします。	・ご迷惑をおかけしております。新型コロナウイルス感染防止対策の一環としてビニールカーテンを設置しておりますが、ロビー案内職員からの呼びかけ等、今後も臨機応変な対応を行ってまいります。
10	9月4日	・会計の列がひどすぎます。診察室前で密になり座っているのに、なぜ番号札を引いて立って並ばないといけないのでしょうか。矛盾しています。診察、検査、具合が悪くて立ってならぶのは大変疲れます。患者に優しい病院でいて下さい。せめて座って待たせて下さい。番号札の意味がありません。	・以前、計算センターから呼び出しがあるまで座って待ついただく方法を採用しておりましたが、昨今のコロナウイルス感染防止対策として、会計待ち時間が大幅に短縮される方法に変更しています。 ・現在、自己負担の発生しない患者様は診察後に計算センターによらずにご帰宅できるようにするなど、できるだけ患者様のご負担を軽減するとともに、混雑緩和に向けて取り組んでおります。 ・今後も、より負担の少ない精算手続きについて検討してまいります。
11	9月5日	・フルーツオレンジについて、2019・9月・11月入院時は、皮と実の間に、きれいに刃が入っていて、実離れよく、食べやすく、美味しくいただきました。が！今回8/31（月）から入院して2回オレンジが出ましたが、カットの仕方がお粗末、粗雑な仕事で、大変食べにくく手も汚れる！どうか改善お願い申し上げます。	・切り込みをもう少し深くするよう、周知します。

番号	日付	内 容	回 答
12	9月7日	・レントゲン室の男性職員が、私が女性であるにもかかわらず、勝手に体を抱えて移乗した。上半身で胸の方だったため、不快に感じた。(女性の介助者の付き添いもいたのに)もう一人の男性職員の方は車椅子のまま更衣室に入れない私に、レントゲン室での着替えをさせてくれ、且つカーテンをするドアを閉めてくれるなど配慮があった。人として扱ってほしい。快適な方法は何か、患者に確認をしてからやってほしい。	・この度は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。体に触れる前にご本人および介助者に確認してから移乗するよう指導しました。
13	9月7日	・並んで会計を待つシステムは、患者数が元に戻りつつある今、番号表示で呼び出すシステムに戻してはどうか?と8月来院時に口頭で述べたが、改善しないので文書で抗議します。 杖でようやく立っているご老人、小さい子や赤ちゃんを抱っこした母親など長蛇で並ばせるなんて病院として、おかしいと思います。番号呼出制に戻せば、混んだ待合室に居たくない人は頃合いを見計らって戻ればいだけます。ベンチは1つ空けて座ることとし、番号で呼び出すシステムに戻すべきだと思います。	・以前、計算センターから呼び出しがあるまで座って待っていただく方法を採用していましたが、昨今のコロナウイルス感染防止対策として、会計待ち時間が大幅に短縮される方法に変更しています。 ・現在、自己負担の発生しない患者様は診察後に計算センターによらずにご帰宅できるようにするなど、できるだけ患者様のご負担を軽減するとともに、混雑緩和に向けて取り組んでおります。 ・今後も、より負担の少ない精算手続きについて検討してまいります。
14	9月7日	・私はパーキンソン病で毎月貴院へ通院している67歳の男性です。いつも感じている事なのですが、何故か診療終了後計算センター前に並ばれます。しかもかなりの人数の長蛇の列です。今どき患者を立てて並ばせる病院を見たことも聞いたこともありません。並んでいる時間も結構長いので体調が悪い日は非常に苦痛です。最新型の病院情報システムが導入された筈なのに、医事・会計システムは、アナログに戻しているのは何故ですか?改善お願い致します。	・以前、計算センターから呼び出しがあるまで座って待っていただく方法を採用していましたが、昨今のコロナウイルス感染防止対策として、会計待ち時間が大幅に短縮される方法に変更しています。 ・現在、自己負担の発生しない患者様は診察後に計算センターによらずにご帰宅できるようにするなど、できるだけ患者様のご負担を軽減するとともに、混雑緩和に向けて取り組んでおります。 ・今後も、より負担の少ない精算手続きについて検討してまいります。
15	9月7日	・私はアレルギー食を提供して頂いております。しかしメニュー表を見ても、どの食事の何がそれに該当するのか分かりません。せめて事前にメニューが分かっていたら、お断りすることもできるのですが。そして旬の果物がおいしい季節に、こんな缶詰ばかりを食べることになるとは思いませんでした。数粒のぶどう、少量のスイカ...そのレベルでいいのです。アレルギー食等の特別食について、「特別食患者さんのメニューについては、病棟看護師にお問い合わせいただければ事前にお知らせします」という旨を予めメニュー表に表記する等しておいて頂くと助かります。更にお願ひ出来るのであれば、プリントアウトしたものを一部いただけると大変助かります。別の方法でも上手く伝えていただければ全く構いません。美味しい食事は患者の何よりの楽しみです。どうぞご検討を宜しくお願い致します。お食事関係の職員の皆様の努力には日々感謝しております。	・複数のアレルギーがある場合は食材の納入都合により、献立を食事の都度変更することもある為、事前に献立をお渡しすることができませんが、お問い合わせいただければ口頭で返答することが可能です。 季節の食材を取り入れた献立の作成に努めます。

番号	日付	内 容	回 答
16	9月7日	・札幌医科大学附属病院医療従事者の皆様へ大きな感染リスクの中で命がけで奮闘して下さっている医療従事者の皆様、本当にありがとうございます。また皆様を支えておられるご家族の自己犠牲的な協力にも心から感謝しております。私が心の支えとしている本の中に「勤勉な働きには価値がある」「勤勉さは人の貴重な宝である」という言葉があります。皆様の宝というべき勤勉な働きに私達がどれほど救われているか、希望、勇気を頂いているか深い感謝をお伝えせずにはられません。引き続きお仕事頑張ってください。市民のささやかなエールを送ります。	・温かいお言葉をいただき、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。
17	9月9日	・子供が食べられるメニューが少なすぎて別にご飯を購入しないといけなくて困っています。栄養管理上、止めることはできないと言われましたが、食べ物の物を食べているので栄養管理をしているとは言えないと思います。子供が食べやすいように大人と子供のメニューを変えたりはできないのでしょうか？食費が倍以上掛かります。病院食を昼だけ止めるなど対応していただけたらうれしいです。	・残菜調査の結果なども反映し、小児の患者さんでも美味しく食べることのできる献立の作成に努めます。少しずつですが献立の変更に取り掛かっています。
18	9月10日	・駐車場の誘導する方に感謝。歩行に難がある家の通院で週1回～2回、身障者用の駐車場を利用させていただいております。駐車場に居る誘導員の方は親切、丁寧な対応でいつも感謝しております。暑い日そして冬の寒い日、大変と思いますが、本当にご苦労さまです。皆様によろしくお伝え下さい。	・温かいお言葉をいただき、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。
19	9月11日	・日常生活ではマスク必着しているが、この病院に入院中の患者の多くはマスクをしていない。クラスター防止のためには、特別の患者でない限り、マスク必着を強制的にすべきではないか。同室者の中には咳き込み、くしゃみなどする人あり、心配だ。マスク必着は理解、協力できるはず。病院だけが例外なのはおかしいと思う。	・当院では、来院される方々に手指消毒やマスクの着用など、院内感染防止に向けた対応をお願いしており、入院中の方々にも病室から出られる際には、同様の対応をお願いしているところです。 ・なお、入院中の方々の病室内でのマスク着用につきましても、ご本人の病状や容態、その時々状況などに応じながら、対応をお願いしておりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。
20	9月14日	・栄養士の話がうるさい。別室でやってほしい。	・声の大きさ等、同室の患者様のご迷惑にならないよう、栄養士に指導いたします。 また、西棟1階に個室もございますので、当該病棟のスタッフへもその旨、再度周知いたします。
21	9月14日	・9月7日（月）の昼食のサラダのレタスが変色していました。病人に出すのに目で見てわかるほど茶色くなっているのはどうでしょうか？同じ病棟の方も何人も言っていました。	・猛暑や天候不良などの影響でレタス自体の品質が落ちてしまったと考えられます。傷んでいる部分を切落とす、他の食材に変更するなど対応していきます。
22	9月16日	・歯科口腔外科入院患者への食事で、デザートにキウイを提供するのはいかがなものでしょうか。口内炎の手術等により口の内が病んでおります。柑橘類はとて負担があります。	・キウイやオレンジを使用していない、刺激の少ないお食事のご用意もあります。担当医師にご相談ください。

番号	日付	内 容	回 答
23	9月18日	・1年後の健診で時期がコロナの関係でずれたが、外来の予約の時、半年以内なら大丈夫ですと言われた。しかし、新患で手続きが必要との事を聞いていなかった。時間がかかるならその旨、教えてくれて良かったんじゃないでしょうか。	・ご迷惑をおかけ致しました。病棟スタッフへ指導しました。
24	9月22日	・私は腎臓移植ドナーで姉がレシピエントです。9/10に入院致しました。8階西病棟は清潔で快適で先生方をはじめ気遣いの出来る優しいスタッフの方々ばかりでした。手術前日、手術室へ向かう時、術後、日常と私の不安と恐怖により添って頂き、毎日担当者が替わっても気遣いや申し送りは完璧でした。入院・診察・看護計画書以上の心のケアをして頂きました。姉をひとり残して帰る事に少しの不安もありません。本当にありがとうございました。9/23退院致します。	・温かいお言葉をいただき、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。