



## 令和2年12月 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	・西病棟も階段を使用できる様にしてもらえませんか？エレベーター6人乗ったりして車椅子の人がかわいそう。コロナ心配。他の病院はエレベーター人数制限あるところ有り。階段を使用できないと不安です。	・西病棟の階段につきましては、非常用設備として設置しておりますので、常用時のご使用はご遠慮いただいております。
2	11月27日	・正面入口の消毒液が一箇所しかなく、消毒しないで行く方が多い（混んでいる時など）。大きな病院なので増やしてほしい。声掛けするなどしてほしい。	・消毒液につきましては、複数の設置について、調整いたします。
3	11月30日	・入口の消毒液一つでは足りないし、人が多く入る時は、していない人が多い。通っている人は不安です。	
4	11月30日	・コロナ対策、ゆるゆるだと思います。大学病院の入口の消毒液一つしかなく、消毒していない人が多くいました。	
5	11月28日	・執刀されました先生方、本当に有難うございました。また担当看護師の方々、どうも有難うございました。大変お世話になり、感謝の念にたえません。今後の更なるご活躍を期待しています。※追伸、コロナ禍の中で配膳係りの皆様、清掃係りの皆様ありがとうございました。全ての皆様、メリークリスマス、良いお年を!!	・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。
6	11月30日	・リハビリやレントゲン等の際、「どこどこに行ってください」と場所の指示を頂けると良いと思います。	・必要な人には院内の案内図を渡して対応します。
7	12月7日	・精算や会計のシステムがアナログ過ぎます。案内の人達も気を利かせて下さい。立っているのも辛い時に長い行列並ぶのは大変です。寒いですし、コロナも心配です。ちゃんとしたシステムを業者に頼んで効率的にして下さい。今は令和です。	・当院では、これまで番号呼出システムを採用していましたが、コロナウイルス感染症防止対策として、現在の会計システムに変更したところ会計の待ち時間を大幅に短縮することができました。 現在、自己負担の発生しない患者様は診察後に計算窓口に寄らずに帰宅できるようにしていますが、その対象を拡大したほか、放射線治療等で毎日計画的に来院されている患者様は個別に対応する等の取組みを行っており、並んでいただく時間をできるだけ短くできるよう、今後もご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
8	12月7日	・清掃する方の一部の方々は私服で朝6時過ぎにエレベーターで上に来ます。私服で不審者と思ってしまいます。8時近くには制服になってます。朝早くに何のために私服で来るのか、申し訳ありませんが、写真を撮ってしまいました。コートを着て清掃用具の前にはいますが、不審者と思っています。	・ご意見いただきました内容につきましては関係業者へお伝えいたします。
9	12月7日	・今日で放射線科の通院が終わりました。コロナで大変な中、毎日通院させてもらいました。感謝の気持ちで一杯です。先生や技師さん、看護師さん本当にありがとうございました。安心して通院する事ができました。	・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。
10	12月11日	・8F南病棟洗濯機にゴミ取りが付いていません。洗濯機には申し立ての電話など連絡先の記載がありません。有料サービスとしては？	・ゴミ取りにつきましては、衛生上の観点から洗濯機の設置当初から取り付けておりません。 ・お手数ですが洗濯機に投入するタイプのゴミ取りを購入して、お使いください。
11	12月12日	・消化器内科で約二ヶ月息子がお世話になりました。担当の方がこちらの意向を聞いて下さり、また中三のこともあり、男性が担当になってくれ本当に良かったと言っていました。本当にありがとうございました。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。
12	12月14日	・12月2日左眼手術、手術後の回診でも大変素晴らしい。信頼度200%感謝。大変勉強になります。ありがとうございます。眼の図を使用し手術前、手術のやり方、その後のケア等約30分詳しく丁寧に説明され、大変ありがとうございました。1回目左眼手術後も順調で左眼手術も信頼度200%！12月11日手術よろしくお願ひします。眼の手術、先生達は神様です。先生方、眼科病棟の看護師さん達は私達患者の身になり優しく、分かりやすく、一生懸命です。心よりありがとうございます。そこで一句、看護師さん一生懸命ありがとう。	・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。
13	12月14日	・札幌へ移転に当たり千歳市民病院から医大第3内科の紹介を受け不安でした。ここまで回復頂いた身体（命）を大事に感謝しつつ、違う人生を生きていきます。自病に関し通院している医院、病院に内容確認の手紙を出し、その内容を確認しての治療（すごく丁寧）。Dr、看護師にちょっと気になる質問をしても丁寧に答えて頂ける。看護助手の方に至るまで優しく姓名を呼び顔を見てもらえる。顧客満足は患者の期待に応える事だが、第3内科では顧客感動（期待性を越えての対応）。入院して良かった。ありがとう。感謝で一杯です。	・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。

番号	日付	内 容	回 答
14	12月15日	<p>・外来で入院の説明を受けた際に食物アレルギーについて質問があり、症状が軽く自分で気を付けていればOKくらいのアレルギーなので、一般食を希望したはずが、手違い（病棟の看護師に言う「アレルギー」は一緒に登録されてしまうと説明されました）で楽しみにしていたメニューが食べられませんでした。何のための外来での話し場だったのかと納得いきませんでした。聞き取りした方が責任をもって登録作業までするなど、対策をしていただきたいです。</p>	<p>・患者さんの安全のため、食物アレルギーについては、患者本人が気をつけられるものと細かく刻んだりしてアレルギー食品とわからないものがあることから、全て入力し、アレルギー食として対応させていただいています。</p>
15	12月18日	<p>・レントゲンやCT、MRIの撮影時、寝起きの体（背中）を少し支えてくれるとありがたいです。大抵、病中病後、手術後、開腹後で腹筋や筋力がない時が多く、寝起きが大変です。先程のレントゲン4番の方は背中も頭も支えて下さり、大変嬉しかったです。</p>	<p>・ご指摘ありがとうございます。今後もそれぞれの患者さんの状態に合わせた介助を行い、安心して検査を受けていただけるよう心がけていきたいと思えます。</p>
16	12月18日	<p>・玄関にサーモグラフィが置いてあるのは良いですが、半分の方は素通りしています。もう少し対策をして頂きたい。安心できません。</p>	<p>・入り口に配置している手指消毒液の設置場所をモニター前に増設することにより、来院者をモニターへと誘導する動線としていきます。</p>