

令和5年10月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	そうじの方にトイレから（車イス用）出るとき、ボタンを押し忘れたとき「ボタン押し、バカ！」と言われた。押し忘れたのは悪かったが、言い方良くないのでは・・・	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 清掃責任者へご意見があったことを伝え、今後このようなことがないように清掃職員の対応について指導致しました。 今後も来院の皆様の利用環境がより快適となるよう、指導を徹底してまいりますので、よろしくお願いたします。

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	ロッカーを使用しようとしたがあいにく100円玉がありませんでした。500円玉を両替したかったのですが、入院の窓口にも並んでも、見て見ぬふりで全く声をかけてもくれません。足の調子が悪かったけどここにも何もしてくれないと思い、入り口近くの駐車券担当の方に聞いてやっと、両替できる場所を教えてくださいました。 ロッカーの付近に、両替できるところを表示してもらえれば利用者はまっすぐそこに行って荷物をあずけてラクになれます。 今日は本当に苦しい思いをしました。	この度はご不便をおかけし、またご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。 両替につきましては、会計窓口10番・11番にて対応させていただきますことを掲示させていただきます。

<その他>

	ご意見	回答
1	平成24年に透析導入前にシャントを作っていたが、自宅で仕事をしていてつぶれ急いで腎臓内科にTELをしたが、次の外来の時に診察しますと言われ、後日外来に来た時にどうしてすぐに連絡しなかったのかと言われました。病院のミスをお客のせいになされました。今は4回目に作ったシャントで何とか透析をしています。10年も経つが今でも思い出すと本当にくやしく思います。患者にしてみれば病院は何でしょうか？	この度は、外来対応によりご不快な思いをさせてしまい誠に大変申し訳ありませんでした。ご意見を診療科内で共有し、今後の対応に活かしていきたいと思っております。

2	<p>入院費用の支払いもクレジットカードの取扱いが増えているものと思います。私もカード支払いをさせて頂きました。入院にあたり「入院申込書」に保証人が必要ということで、市内に住む親類に依頼して記入してもらって提出いたしました。その時、私はクレジットカード与信枠が約70万円あって、カード支払いには全く問題はありませんでした。</p> <p>それでも30万円の支払能力の証明のために、本人とは別に保証人が必要で、その保証人の個人情報取得する必要があるのか疑問に感じました。また「入院申込書」について保証人の個人情報取得についても個人情報保護法に準拠した説明とかも見当たらず少し不安に感じました。</p> <p>クレジットカードで支払いをする場合については、直近の利用可能額を添付して、それが30万円以上であれば30万円の保証人は不要というような新しいルールを作って、これを活用することにより、第三者の個人情報負担が少なくて良いのではないのでしょうか。ご検討いただきたくお願いします。</p>	<p>この度は入院保証人に関する貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>入院の際の保証人の方につきましては、会計に関連する連帯保証人としての役割のほか、身元引受等が必要となった場合を想定して、原則、札幌市内又は札幌市近郊に居住する方を指定しているところです。</p> <p>このため、保証人の方につきましても、電話連絡や郵便物の送付等が発生する可能性がございますので、個人情報にあたる情報についても御申告いただいております。</p> <p>保証人の方の個人情報については、正面玄関前に掲示しております当院で定める患者の個人情報保護方針と同様に取り扱うこととしております。今後とも当院におきましては、入院時の保証人の個人情報につきまして適切に取り扱うよう努めてまいります。</p> <p>また、ご提案いただきましたクレジットカード情報の活用につきましては、入院時にクレジットカード情報を登録することにより、会計に関する連帯保証人を不要とする医療機関があることを把握しております。</p> <p>当院におきましては、上記のような方法について情報収集に努め、より安心して医療を受けていただける仕組みの構築を検討して参ります。</p>
3	<p>手術後の説明や急変した時についての説明が少し不足であったように感じました。</p>	<p>この度は、手術後・急変時の説明が十分に行われず誠に申し訳ございません。</p> <p>よろしければ、詳細についてお聞かせいただけないでしょうか。今後の対応に活かしてまいりたいと思います。</p>
4	<p>産科に通院中です。今月出産予定ですが、立ち会い分娩や入院中の面会についての制限が多いと感じます。コロナ後の世の中となる中、制限の緩和に期待します。</p>	<p>この度は、ご意見を頂きありがとうございます。</p> <p>当院では、感染症の動向に注視し、院内の感染管理担当課と協議しながら、入院患者様の面会を徐々に拡大しております。</p> <p>現状では、院内のルールに則り、立ち会い分娩、帝王切開術後の児との面会、入院中の面会回数や時間等を制限し対応させて頂いております。</p> <p>今後、面会については、感染症の動向から、院内感染管理担当課と協議し、迅速に変更対応させて頂きます。</p>

5	<p>市の健診で要精検の結果を受け、循環器内科を受診しました。心電図、エコー、レントゲンの結果は歳相応で異常なしでしたが、3～4日前から胸の痛みがあり、今回はそれも診て頂きたい旨を話しました。しかし検査結果の診断だけで、辛い痛みに関しては触れず「何かあったら1年以内なら紹介状等が無くても診てもらえるので来て下さい」と看護師。診てもらいたいのは今ですが・・・</p> <p>目の前の患者の訴えに向き合わないのは如何なものでしょうか？後に別の病院で带状疱疹と判りました。心電図等の結果に異常がなくても、痛みは何なのか、他科を紹介するとか、せめて血液検査をするなどの対応があれば当日带状疱疹と診断が付いた筈です。</p> <p>専門外であっても医師免許を持っているのだから総合的柔軟な判断力をもって診断して頂けるものと期待していたのですが、残念でした。検査結果の判断だけでなく、患者の声に訊く耳をもって診察に臨んで欲しいと願っています。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を今後の診療に参考にさせていただきます。</p>
6	<p>毎日、リハビリ後に病衣を新しい物に替えますが、この頃、病衣のシワが気になります。毎日替えるたびにシワシワです。プレスが雑すぎます。</p>	<p>このたびは、貴重なご意見をありがとうございます。担当業者にご意見があった旨伝えております。今後はより丁寧な作業に努めますので、よろしく願いいたします。</p>
7	<p>献立表のはりかえについて 10/19に入院しました。メニューが知りたくて見に行っても10/8～14のメニューが貼り続けられています。一度も正しいメニューを確認できていません。大変なのは分かりますが、患者の楽しみをください。</p>	<p>この度は貼り換えを失念しており申し訳ございません。患者の皆さまに楽しみにしていただけよう、作業を徹底してまいります。ご意見をいただきありがとうございます。</p>

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>主治医島本先生および7F東病棟看護師様へ 今回かかりつけ医の紹介により入院となりました。入院当初については治療計画や入院期間、また退院後の見通し等について多々不安を感じてしまう事がありました。しかしその様な私に対しても日々とても丁寧な治療や看護をして頂きました事、誠にありがとうございました。本日こうして退院を迎え、辛く長かった日々を乗り越えることができました。退院後も通院がありますが、入院中にご指導いただきましたことを守り、少しずつでも病気の寛解へ向けて家族のためにも自身の健康へ留意していきたいと思えます。この度は私の入院生活に関わられた皆様に改めて御礼申し上げます。本当にありがとうございました。</p>	<p>職員の励みとなるご意見をいただきありがとうございます。 今後も患者さんやご家族が“やさしさ”を感じられるような対応を心掛けてまいります。また、職員一同が明るい挨拶を心掛け、患者さんにとって少しでも快適な入院生活を送れるように配慮致します。</p>
2	<p>7Fの皮膚科と精神科の方にお世話になりました。人生で初めての入院で本当に不安だったのですが、親切な方ばかりで、診ていただいて良かったと心より思っております。 人の優しさと言葉、雰囲気大切さがみなさんこうなりたいと思える方ばかりでした。身体的にだけじゃなくて、心もゆっくり休められて本当にありがとうございました。</p>	

※ ご意見は要約させていただいております。