

令和8年3月分 ご意見一覧

<職員の接遇>

	ご意見	回答
1	<p>市立札幌病院での入院中、スタッフの対応や管理体制について非常に悲しく、憤りを感じる出来事が重なりました。</p> <p>まず、レンタルサービスの口腔ケアジェルを補助員に要望した際、渋い顔をされもありませんでした。会社側は個数制限はないと回答しており、必要なものとして頼んだのになぜ補助員に判断されなければならないのでしょうか。その補助員は名前を聞いても無視して立ち去り、病院に勤める人間とは思えない「逆カスハラ」とも思えるほど酷い態度でした。師長に報告しても本人からの謝罪はなく、適切に注意されたのかも不明なままです。</p> <p>処置についても、首の傷に軟膏を塗ってほしいと伝えたのに無視してガーゼを当てられ、翌日はがす際に皮膚まで剥がれて火傷のような激痛を味わいました。また、高血圧なのに減塩食の設定を患者に聞き返したり、5日間の便秘を放置したり、放射線治療後の血圧測定を言い訳をして行わないなど、自身のやるべき仕事をしていないと感じる場面が多くありました。ナースコールをしても無言で対応されるなど、寄り添う態度のない看護師に誰を頼ればいいのか分からず、悲しくなりました。</p> <p>受付では、初めての来院で勝手がわからない中、冷たい言い方で注意され不快な思いをしました。医師からは、他人がいるデイルームで余命宣告をされたり、転院を前に「他へ行っても看護師の対応は同じだ」と絶望的な言葉をかけられたりしました。個室の空調についても、暑さを訴えているのに暖房を入れられ、汗だくのままシーツ交換を家族がすることになるなど、管理が適当で過ごしにくい環境でした。</p> <p>一方で、緩和ケアや配膳の方々など、優しく素晴らしい対応をしてくださる部署もあり、その差の激しさに市立札幌病院全体としてどういうやり方をされているのか疑問です。また、名前が分からない人が多いので、ネームがきちんと見えるように工夫してください。移動の際の配慮や「逆カスハラ」と捉えられる態度への指導、空調管理の仕組みなどについて説明を求めます。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>看護師、看護補助者の対応により、不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>今後、患者様・ご家族の痛みや不安に真摯に向き合い、共感する姿勢を大切にして、信頼関係の構築に努めます。職員一同、患者様が安心して入院生活を送ることができるように対応してまいります。</p> <p>また、受付の対応において、数ある医療機関の中から当院を初めて受診していただいたにも関わらず、お帰りの際に不適切な対応がありましたこと、誠に申し訳ございませんでした。お並びいただく場所やファイルの提出場所についてお尋ねいただいた際、本来であれば懇切丁寧に対応するべきところを、配慮に欠けた受け答えとなってしまったこと、深くお詫び申し上げます。</p> <p>担当した部署へ本件について共有・指導の上、再発防止を徹底してまいります。</p>

<施設・設備>

	ご意見	回答
1	<p>入院中、退院前日にコロナになりましたとの事。入院長引き、代金請求され驚！！先生にあり得ることと言われましたが、あらゆる場所で、グリーンの入院着きた方に会うたび、あぶない！！と、もう少し大きく判りやすいポスター（一目で目に付くようなもの考えて頂きたい！！）</p> <p>病気の心配事で、ボーッとしてる方が多く、一目で判るポスターを！！入院が長引き、高額請求ふんだりけったり！！</p>	<p>この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>病院内の感染対策ポスターは、正面玄関と各フロアに掲示してあります。今後も、患者様・ご家族を含め、来院した方すべてが感染対策を実施していけるように努めてまいります。</p>
2	<p>シルバー〇〇〇〇</p> <p>障がい者スペース P 無断駐車しないでください。</p>	<p>この度はご意見をいただき、ありがとうございます。</p> <p>当院における身体障がい者用スペースにつきましては、正面玄関前に7台分、一般駐車場内に5台分、計12台分設置しております。病院敷地内に十分なスペースがなく、増設することはできませんが、できる限り必要とする方に当該スペースをご利用いただけるよう、適正な利用を目的として警備員による巡回及び指導等を行っているところです。</p> <p>一方で、障がい者駐車票や障がい者マークの表示がない場合でも、身体的な理由により当該スペースを必要としている方がいらっしゃることに付いて、何卒ご理解を賜りたいと存じます。よろしくお願いいたします。</p>
3	<p>各病棟に患者が自由に使える給湯設備がないのは何故でしょうか。看護師さんに聞いたところ、「患者さんが使用した際に、火傷の心配があるから」と言われました。</p> <p>私は治療の副反応で食事が食べられず、お茶漬けやカップ麺なら食べられるかと思うこともしばしばです。また、治療上できるだけ飲水を多くするよう言われても、冷たいお茶や水はととも摂る気になれず、必要最小限となりがちです。他病院のことではありますが、北大病院では、給湯器や電子レンジ、トースターも24時間患者使用が可能でした。</p> <p>2階ローソンでの食品温めやお湯サービスもありますが、自分が行動制限中だったり、点滴中だったりでは、中々出かけられません。私が入院中にどうこうなる問題ではありませんが、ぜひ各病棟に給湯設備を考えて頂きたいと思います。</p>	<p>この度は、病棟の給湯器の温度設定に関して、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございます。また、ご不便な思いをさせていただきましたこと、重ねてお詫び申し上げます。</p> <p>現在、病棟の給湯器は、火傷防止と安全管理のため、60℃に設定しております。患者様には、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p>ただし、患者様のように治療の影響により、インスタント食品しか召し上がることができない患者様もいらっしゃいます。インスタントカップ麺など、60℃では十分な調理が難しい食品を召し上がりたい場合は、恐れ入りますが、直接看護師にお申し付けくだされば、可能な範囲で個別に対応させていただきます。</p> <p>また、電子レンジは病棟内の配膳室にご用意しておりますので、歩行可能な患者様はご利用いただけます。介助が必要な患者様につきましては、看護師にお申し付けいただければお手伝いさせていただきます。</p> <p>給湯器の件で看護師に質問された際に、適切なお案内や対応ができなかったことにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。今後は、スタッフ一同、患者様のご要望にできる限りお答えできるよう、細やかな配慮と対応に努めてまいります。</p>

4	受付の機械を増やしてください。	<p>この度は貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございます。</p> <p>再来受付機の増設には、高額な費用が発生してしまうため、次回の機器更新時等の場面で、増設や受付処理時間の短縮等を検討してまいります。お困りのことがございましたら、近くの職員へお声かけください</p> <p>ご理解とご協力のほど、何卒よろしくお願い申し上げます。</p>
---	-----------------	---

<感謝>

	ご意見	回答
1	<p>1/16 に緊急オペの為、他院より転院してきました。当時は厳しい状況だったので、無理を言っておペをしてもらい、退院まで回復に持っていくことができ、外科の〇〇先生や6階西の看護師さんのおかげです。本当にありがとうございました。優しいソーシャルワーカーさんの〇〇さんにも頭が下がります。</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に過ごしていただけるよう配慮致します。</p>

※ ご意見は要約させていただく場合がございます。また、個人の特定につながらないように一部表現を変更させていただく場合がございます。