

ご意見・ご要望にお答えします

当病院では、各階に『利用者の声』のご意見箱を設置し、患者さんやご家族からの貴重なご意見を頂戴しております。皆様のご意見の中で、都度改善できるものについては対応し、直ぐにできないものについても検討いたしております。その紹介と回答を掲示いたしますのでご覧ください。これまでのご意見に感謝いたしますとともに、今後とも皆様方のご意見をお待ちしております。

令和6年4月

《ご意見》

会計の所で、緑のファイルを入れる所。番号の書いた紙を除いて、入れるように言われたが、事務的な言い方だし、見ていると、後から入れている人もわからず、そのまま、入れている。きちんと、緑色ファイルの一番後ろに入っているのを持っていてください。とか、きちんと明記すべき。

また、元読み取り機の箱も字がかすれているし、きちんとすべきだと思う。

3/11 回収 1階外来ホール

《回答》

この都度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。窓口対応につきまして、誠意のある対応に努めるよう指導してまいります。また、会計時のファイル提出方法が今年1月から変更となり、変更内容を表示しておりますが、より分かり易い表示に変更いたしますので、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

《ご意見》

◎ 入院中に、シャワーを使える人はいいのですが、寝たきりの人や、終末の人に対して他院でもしているように入浴できるシステムを是非、取り入れて頂きたいと思えます!

JCHOは大きな病院ですのでよろしくお願いいたします。

◎ ブザーを押しても、なかなか来てくれないことが多いです。耳ピ科の受付

3/18回収 6階デイルーム

《回答》

寝たきりが入浴できる設備は備えていないので、ストレッチャー上でシャワー浴をさせていただいております。

NCの対応が遅いことは、申し訳なく思います。迅速に対応できるよう周知していきます。

《ご意見》

私は点滴治療の為に入院しました（個室）。点滴が始まると間もなく、看護助手と思われる方が男性 2 人と共に部屋を訪れ「ロッカーの壁留めをしなければならぬ」とのこと。

状態を見に来たのかと思いきや、患者の同意を得ることもなく『直ぐに終わるから』と TV 台を動かし作業を始めました。私は点滴の状態でベッドの端へ移動させられました。

治療中にどうしてもやらなければならない作業だったのでしょか?! 「すぐ」とはどの状態を言うのか? 壁留めのネジが決まるまで何度も電動ドリルの音が響き、とても不快でした。何より点滴中を考えれば衛生面をどう考えているのか?!

外部業者かと思いましたが、実は病院の施設管理の方とのこと。「じゃあ、午後からでも出来たはず!!」と強く思いました!

患者のことより作業を優先することに驚きと怒りを覚えました。耐震のための作業かと思われ、点滴中でなければ、私も受け入れたと思いますが・・・

また担当の看護師さんも作業のことは知らなかったようです。連絡不足です!! 患者は常に病気や不安と闘っています。その気持ちを考えるのは医師や看護師だけでなく病院に関わるスタッフ全員が考えるべきことであると思います。

スタッフの意識向上が病院の評価向上につながると思います。より良い JCHO 北海道病院になって欲しいです。

3/20 回収 1 階外来ホール

《回答》

この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。今後は、看護師長など病棟管理者に作業が可能か確認を行い、患者様の同意を得て作業を行うよう指導しました。

今後は、このようなことがないように努めてまいります。

《ご意見》

予約時間前に来ても 1 時間以上待たされ、それから診察まで 1 時間待たされ非常につかれる。

もう少し何とかして下さい。

3/27 回収 1 階外来ホール

《回答》

ご意見ありがとうございます。採血は予約時間の 1 時間前で案内しておりますが、採血を実施する患者さんが多数おり、少しずつ時間がずれ、その結果 1 時間以上お待たせしてしまいました。申し訳ありません。

採血を実施する看護師の人数を一時的に増やすなどして対応していますが、今後も改善策を検討していきたいと考えております。

《感謝》

今回初めて、貴院に入院お世話になりました。受付、ガードマン、ドクター、ナース、薬剤師、案内等気になる点はほぼ無かった。7階にお世話になりましたが、呼吸器系なのかナースが走り廻って24h間態勢、頭が下がります。

高齢者も多いらしく、ワガママなジィさん、バァさんもいる、いたと思いますが、見事に捌いていたと感心しました。清掃等裏方さんも素晴らしい対応でした。

食事も大変良かった。合計35食ほどいただきましたが米、汁、おかず、一粒、一滴、一片も残さず完食でした。メニュー、特に味付がとてもおいしい。フルーツも良く考えられていたと思います。オレンジに切り目を入れていたのは良。他の病院も回数、期間も長く入院したが、Aの上クラスと思います。量もOK。

提案です。1週間or10日間程度入院した人が退院する当日(?)or前日の夜食にでも退院のお祝いカードでも添えてみては?過日も、小2の男子がうずらの玉子を丸呑みして窒息死をしました。主原因は、前歯の生え変りの為に無かった事も一因のようです。

貴院も高齢者も多いのでミニトマト、大きめのブドウ、白玉ダンゴ、モチなど提供の場合一考されてはと思います。

大変お世話になりました。

3/4 回収 1階外来ホール

病院長