



みなさまの声に お答えします！！



尚、ご意見等については、投書者のプライバシーを考慮し、内容を損なわない範囲で一部、加筆・訂正を加える場合がありますが、ご了承下さい。

当院では患者様から貴重なご意見を頂き、それをより良い病院づくりに活かしていくため、外来ロビー、2・3階ディルームに「ご意見箱」を設置しております。頂いたご意見は「医療サービス改善委員会」で検討し、院長をはじめ各部責任者に直に回覧して、適切なお答えが出来るようにしております。ご意見の中からはいくつかご紹介し、病院としての考え、対応をお伝えしたいと思っております。今後とも、皆様のご意見を賜りますようお願い申し上げます。

みなさまの声

待ち時間が長い(今日は今現在2時間30分です)。何時もまちまちです。予約制にしてはどうでしょうか。疲れます。

病院の回答

ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。また、ご意見有難う御座います。

待ち時間の改善に関して、予約制の導入のご要望を多く頂いております。予約制の導入に関しては他の病院の実施事例を調査検討していますが、現状の北成病院の要員では予約制の導入で全ての患者様に有利となる待ち時間の短縮を実現する事が難しいと考えています。改善策として従来から続けている受付一外来一検査一会計での時間調査及び時間がかかっている部署の改善と、高齢等の理由で待つ事が困難な患者様対象の一部予約制の実施です。一部予約制については各医師と相談をして行っていくしますので外来看護師におたずね下さい。

みなさまの声

今週の医師の予定をネットに掲示していただけると助かる

病院の回答

ご意見有難う御座います。
当院ホームページには、トップページに「外来担当表」と「休診情報」のリンクボタンを設けています。「休診情報」については、更新が遅れる場合があります、ご迷惑をお掛けしておりますが、今後は遅延なく更新を行ない、最新の情報を発信して行きます。

みなさまの声

看護師、ケアワーカーの皆様もお名前と顔写真を貼って(掲示して)頂きたいと思います。

〈理由〉病院1階外来には担当職員全員のお名前、顔写真が掲示されています。(医師・薬局他も)

2・3階の入院病棟には何故無いのでしょうか？患者の家族としては、日頃大変お世話になっている職員の皆様のお名前を知り、覚えたく、名札はお仕事中には見ずらく、またエプロンで隠れている時もあります。

シフト勤務の為、何かあった時に後日お伝えしようと思っても顔と名前が一致せず困ることがありました。

以前入所していた介護施設(新川エバーライフ)では全職員の顔写真が掲示されていたので、とても分かりやすく、家族も親しみやすかったです。

2・3階の職員さんは大勢いらっしゃいますが廊下壁面スペースは十分ありますので患者、家族と職員さんのコミュニケーションをより良くする為に是非ご検討下さいませ。

病院の回答

ご意見有難う御座います。
看護部で検討した結果、ご要望のとおり、病棟にも看護職員の顔写真と氏名を掲示することと致しました。
今後準備が出来次第順次掲示いたします。

みなさまの声

売店を作ってほしいと思います。

病院の回答

ご意見有難う御座います。

売店は設置する為の適切な場所がない等の理由で設置は困難と考えています。患者の皆様のご不便を少しでも緩和する為の下記事項の検討をしています。

①隣接する調剤薬局にシャンプーなどの生活出需品を置いてもらう。

②病院内に軽食販売の自動販売機を設置する。

③サッポロドラッグストアーに週1回程度の注文販売を依頼

旧売店あとは現在「掲示室」として使用しています。「掲示室」は面談室としても使用しており、地域の方々との情報交換の場として北成病院としては重要な場として考えています。「掲示室」の利用方法も充実させていく所存です。

みなさまの声

時間短縮の為、処方箋を病院から薬局に流す方法は取れないのか。

病院の回答

ご意見有難う御座います。

処方箋はご自宅の近くなど、どこの調剤薬局でも調剤を受けることが出来ます。よって、病院から患者の皆様に対して、特定の調剤薬局へ処方箋を持って行くように指示することは、法令上禁止されております。処方箋を事前に特定の調剤薬局に流すこともこれにあたるため、原則できません。なお、処方箋の使用期間は特に記載のない限り、交付日を含めて4日以内ですので、この期間内であれば調剤を受けられます。

みなさまの声

二階のホールの掃除の事です。朝早くからイスを引きずり音を立てて引っ張っています。うるさくて引きずらない様をお願いします。それに声も大きく、話をしながらするので気をつけてもらいたい。

病院の回答

ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。

早速、担当業者に改善の申し入れをしました。

みなさまの声

テレビ冷蔵庫カードのことですが・・・

体調が落ち着いて、テレビを楽しめる様になりました。感謝をしています。が、家庭で使用している電器製品全部利用しても1ヶ月2万円位使用(又は以上)するのは、その家にもよりますが冬季間であるとか、オール電化のお宅であるとか限られると思いますが病院の部屋のテレビ・冷蔵庫利用させて頂いて5/1～5/20迄で1万8千円になっております。びっくりしています。仮に一日一杯両方着けっぱなしにしても・・・と考えます。

他の病院、介護施設等の話を耳にする事もあります。1ヶ月いくらと決めて頂く方が(行ってあげられない時、寂しい思いをさせる事も半減出来るのかなとも思います。義母の施設では1ヶ月1,000円だそうです)有難いです。

病院の回答

ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。
冷蔵庫、テレビの管理は、外部の業者が行なっております。1ヶ月単位の精算は、システムの運用上、現在の所出来ないとの事です。
(参考：冷蔵庫1日120円、テレビ1時間60円)

みなさまの声

私は入院患者です。

看護助手さんに言われたのですが、「食事の前にお茶を運んで来ますがリハビリをかねて自分で汲んで来て下さい」と。北成病院にかかって30年、初めて言われて驚きました。私は食事の前以外は自分で汲んで来ています。

病院の回答

ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。
患者さんへの配茶は、身体がご不自由な方、病状から発熱や疲労感がある方など、患者さんの身体の状態に合わせて援助させて頂いています。ただ、病状が回復に向い、歩行が許可された方には、合併症の予防やリハビリの目的で、トイレ歩行やお茶汲みなどをお勧めする場合があります。また、歩行に支障がない方には、お茶汲みはご自身で行なって頂いています。今回の患者さんにはそのことの説明が不十分であったと思います。今後は患者さんのお気持ちに配慮しながら、皆様にもご理解頂けるように十分に説明するようにします。