



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います。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

- ・当院の病棟におられる看護師の方々の教育が成っていないと思います。病人に接する態度や言動には十分な配慮が必要だと思います。他院と比較してはいけないと思いますが差が目につきました。
- ・とにかく冷たい。病人ですから少しはやさしく接してほしい。
- ・外来の婦長さん、あまり患者さんに親切身ありません。もう少し親切にしても良いと思う。あまり、つんつんしすぎ。
- ・とても会話が出来る看護師さんと、そうでない方が極端で悩んでいます。
(それぞれ別の投稿です)

病院の回答

接遇の研修は年1回、又詰所に於いては申し送り等にて学習して参りましたが、患者様、お見舞いの皆様には大変不愉快な思いをかけ深くお詫び致します。

各詰所で接遇に対しての検討会を実施致しました。

クレームの内容は態度、言動に関する事でした。我々は、患者様のお話や要求に十分に耳を傾けていたか？親切に丁寧に話していたか？解りやすい言葉で話していたか？早口にならない様にしていたか？等日々の接遇を振り返ってみました。結果、今後以下の事を意識して対応していく所存で御座います。

「笑顔を常に心がけ、いつでもどこでも誰にでも挨拶が出来る様心がけます。」
当たり前前の事ですが全てここから始まります。

三宅名誉院長が常々言われている言葉[日頃の意識の持ち方が大切と考え、自然に身についた接遇マナーが取得出来るよう、感謝の気持ちを持って対応する]を念頭に真心こめた医療サービスを提供してまいります。

みなさまの声

2-1一般病棟の患者トイレですが患者諸氏の意見ですが非常に使用しづらい、かつ清潔感がないとの事です。事に男子トイレの和式は、高年齢者が多いこともあり立ち座りに苦痛があります。間取りも洋式便座に至っては狭小のため特に使用感が悪いです。病院の都合等あるでしょうが善処方お願い致します。

病院の回答

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。

トイレについては、悪臭、入口が狭い、和式トイレの事等今までも沢山のご意見を頂戴しました。その時その時に出来る事から対処して参りましたが患者様には中々満足の得られる状態に改善出来ず申し訳なく考えております。

今回ご指摘箇所を含めてトイレの改築工事を行いました。騒音等で御迷惑をお掛けしましたが無事工事完了いたしました。今後とも何かお気づきの点が御座いましたらお教え下さい。

みなさまの声

古い建物ですが廊下等が素晴らしくキレイだと見舞いの友人が感心していました。斜路のガラス戸1年に1回ぐらい磨きませんか？あまり汚れが目立つので一筆書きました。

病院の回答

ご指摘有難う御座います。

斜路の窓拭きは年1回実施しております。今年度も7月19日～23日の期間で実施済みです。斜路のガラス窓の汚れは、ガラス表面の他にペアガラス中間層に埃が入り汚れております。（ペアガラスの経年劣化で気密性が落ちた為）

この汚れがかなり目立つのですがこれを解消する為には、ガラス窓を交換する事が必要です。しかし、窓が大きく枚数も多いため相当の費用が掛かります。

斜路のガラス窓の交換は、費用対効果から考え現在行う考えは御座いません。御不便をお掛けし申し訳御座いませんが何卒事情をご理解の程宜しくお願い致します。

みなさまの声

・トイレについて
ウォシュレットが壊れています。直して下さい。

病院の回答

御迷惑をお掛けしました。

早急に修理致しました。今後とも何かお気づきの事が御座いましたら職員までお申し付け下さい。

みなさまの声

〇〇Drに関してです。

先日風邪の症状があり来院しましたが本人（患者）の意志を無視し〇〇Drの希望で薬を処方され、軽い風邪で済まされ次の日から気管支炎の症状になり、苦しい咳と痰、体のだるさで最悪でした。喘息、咳、痰の市販薬を買いました。早めの来院が無意味。Dr.の考えもよろしいかと思いますが患者自身の希望も聞いて欲しいと思います。自分の体は自分が一番分かる時もあります。そうじゃない時もあるのも理解しています。Dr.の理想を押し付けるのは良くない。二度と〇〇Dr.の診察は受けません。

病院の回答

ご意見有難う御座います。

診察に際しての医師の義務として、先ず患者様のお話しをしっかりと聞き、その後、患者様にご理解頂ける様に出来るだけ詳しく病状、検査結果、治療方針のご説明を行うことだと考えています。今回のケースは医師が投薬、治療方針について患者様にご理解いただける説明が出来ず、この点に関して深く反省すると共にお詫び申し上げます。

既に内山院長より担当医師に対して指導が行われました。

その上でご理解頂きたいのは、今回、医師の処方自体に問題があったとは考えておりません。投薬を含めた治療方針について医師はその患者様にとって最良と考える内容を提示させて頂きます。それが患者様のお考えに100%沿わない場合も御座います。（もちろんその場合も患者様にご理解頂ける様に説明し、同意を得る事は必ず行わなければならないと考えています。）

みなさまの声

病院内はきれいに掃除されているが診察室や検査室にある物入れ（患者さん用）のトレイが汚れてきたないと思います。全部です。働いている人は気に成らないと思いますが時々洗ってきれいをお願いします。

病院の回答

ご指摘有難う御座います。

外来、検査室の脱衣籠の事だと思いますが確かにご指摘通り汚れが目立つ物や耐用年数が過ぎ、そろそろ交換の時期が来ている物がありました。早々対処いたします。院内設備の清掃は定期的を実施していますが至らぬ点もあるかと思えます。何かお気づきの事が御座いましたらお教え下さるようお願い致します。

みなさまの声

毎日猛暑が続いています。病室内はエアコンも無く暑くて患者さん参ってま
す。せめて各室に扇風機2,3台設置してくれたら助かります。不足しているなら
寄贈しますがそれとも電気代の問題ですか。

(8月に投稿された内容です。掲載が遅れて申し訳御座いません。他1件の投稿がありました。)

病院の回答

御迷惑をお掛けし申し訳御座いません。

今年、全国的に猛暑が続き、「記録的な〇〇」という活字が新聞などによく報道されていきました。入院患者様には、体調を崩されている折、寝苦しい毎日を過ごされた事でしょう。自然現象とは言え、快適な療養環境を整えなければならぬ病院として大変申し訳なく思っております。

暑さ対策としましては、現在病院が保有している扇風機と患者様御家族から寄贈して頂いた2台の扇風機をフル稼働させ、また、患者様の自宅からも持参頂き対応しました。

また、患者様から扇風機の持ち込みのお話があつてから認可をさせて頂くまで若干のお時間を頂いたのは、「電気代の問題」ではなく同室患者様の影響等を検討する時間を頂いたからです。

合わせてご理解の程宜しくお願いいたします。

みなさまの声

三宅先生は、よく出張しますけど一体どちらへ出張なさっているのか具体的に書いて下さい。

病院の回答

ご意見有難う御座います。

三宅名誉院長は現在、北海道医師会常任理事・社会保険診療報酬審査委員・国民健康保険診療報酬審査委員等の要職に就き多忙な毎日を過ごしております。その為出張が多くなり皆様には大変ご迷惑をおかけしております。三宅名誉院長は日常の診療を通して地域医療に貢献すると共に、国民が安心して医療機関を受診出来る様に医師会活動を通して医療環境の改善に尽くしたいと考えております。何卒ご理解の程宜しくお願い致します。

「どちらに出張しているか具体的に書いて下さい」というご要望ですが上記の通り公務による出張ですのでご理解頂き、出張目的、出張地など詳細に付いては個人情報保護の観点からも公表は差し控えさせていただきます。

尚、出張により休診（代診）になる場合は今まで同様あらかじめ掲示にてお知らせ致しますので確認の上ご来院頂く様にお願い申し上げます。