



ご意見箱（病院への手紙）について [令和5年5月分]

当院では、皆様からのご意見やご要望、職員に伝えたいことなどを受け付けるご意見箱（病院への手紙）を院内に設置するほか、ホームページでもご意見を受け付けています。いただいた内容につきましては、院内で情報共有し、当院を利用される方・療養生活を送る方が安心して過ごすことのできるよう活用させていただいています。

01 意見・感想

- 高齢の母を連れて診察に行った際、先生から「1人で来れないの？」と強い言葉で言われた。以前、別の先生に「家族と来るように」と言われていたので、残念な気持ちになった。
 - > 診察時において不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。本件については、職員間で情報共有し、再度このようなことのないよう院内で注意喚起を図っております。当院を利用される皆様の気持ちに寄り添った対応ができるよう、引き続き接遇の向上に努めてまいります。

02 お礼・感謝の言葉

- 3階東病棟に入院しましたが、皆さん声掛けしてくれてうれしかったです。看護師さんの声のトーンや笑顔に癒されました。
 - > このようなメッセージをお寄せいただき、ありがとうございます。至らない点もありますが、これからも安心して当院を利用していただけるよう、職員一丸となって対応していきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

03 質問・要望

- 耳鼻科や皮膚科の外来診療を土曜日に行ってほしい。地域医療キャラバン隊でもよい。釧路への通院はつらい。
 - 土日祝日の診察につきましては、医療スタッフの人員の関係など供給体制が十分ではないことから、平日のみの診察を行っています。
急を要する場合につきましては、救急外来を設けておりますので、そちらをご利用ください。

- デイルームに両替機が欲しい。
 - 院内の両替機に関する要望をいただきまして、ありがとうございます。
両替機については、休日・夜間の不具合等に関するメンテナンス対応が難しいことなどから、現在まで設置はしておりません。
窓口での両替についても対応しておりませんので、大変申し訳ありませんが、あらかじめご用意いただきますようお願いいたします。

- 食堂の復活を希望する。
食堂がなくなってショックだった。売店の食べ物を充実させてほしい。
 - 院内レストランについては、コロナ禍の影響や物価高騰により、継続的な運営が厳しい状況となり、3月末をもってやむを得ず閉店となりました。
現時点で次の運営事業所は未定となっておりますが、当面の間は、売店の充実に向けて対応してまいりますので、ご理解をお願いします。

- 自己負担額0円で領収書もないのに、会計で長蛇の列に並ばなくてはならないのを改善してほしい。
 - ご不便をおかけし大変申し訳ありません。
自己負担額が0円であっても、領収書に予約票が附属していること、診療明細書も一緒に発行される（発行不要も選択可）ことから、精算機での精算を不要とする案内は現在のところ行っておりません。
なお、精算機が混雑している現状と、自己負担額0円の方が一定数いる現状を踏まえ、自己負担額が0円、かつ予約票（及び明細書）不要の方がスムーズにお帰りできるよう、精算における案内方法の見直し等を検討してまいります。

○ 家族が荷物を届けてくれた際、一目見るのも面会申請が必要と言われ残念だった。もう少し面会基準を緩和してほしい。

> 入院時の面会については、新型コロナウイルス感染症の流行に伴い制限をかけておりましたが、5月8日（月）から平日1日1組3名まで（1回15分）、各病棟デイルーム（個室患者は個室）での面会を一部再開しました。院内で新型コロナウイルス感染症の感染拡大が起これしまうと、医療供給体制のひっ迫や入院制限を取らざるを得なくなることも想定されるため、ご不便をおかけし大変申し訳ありませんが、今しばらくご協力をお願いします。5月8日（月）以降の面会対応については、当院のホームページからご確認をお願いします。

https://nakashibetsu-hospital.com/news/info_20230508/

