

入院のしおり



定山溪病院の理念

1. 人権と尊厳を重んじ、心の通ったケアをいたします。
2. ルールを守り、安全と信頼の医療を提供いたします。
3. 社会の期待にこたえて、愛される病院にいたします。
4. 積極的に学び、向上と改善に向けて努力いたします。

定山溪病院の基本方針

1. 私たちは、お一人おひとりの人生と権利を大切に考え、わかりやすい説明、「笑顔とやさしい言葉づかい」に心がけ、真心のこもったケアを行っていきます。そしてリハビリテーションに力を注ぎ、身体拘束と言葉による抑制を廃して、快適な療養生活をお手伝いしていきます。
2. 私たちは、医療に携わる者として、法や制度はもちろん、広く社会規範を守り、「安全とは何か」「信頼とは何か」を絶えず検討し、まちがいを起こさない、繰り返さない仕組み作りを進めていきます。そして手順にもとづき安心できるサービスと、秩序正しい経営を行っていきます。
3. 私たちは、利用者さまと地域・社会からの要請に常に耳を傾けて、必要などきにいつでも頼りにされ、お役に立てる病院にしていきます。そして、医療・保健・福祉との連携をはかり、長期的ケアが必要な方へ、入院から外来、在宅への一貫したサービスを提供していきます。
4. 私たちは、あらゆる機会をとらえて自らの知識と技術、また、医療人としての人間性を磨き、職員同士がお互いに、意識を高めあいながら仕事ができる環境を作っていきます。そして常に向上し、改善に向かって取り組みつづける病院の職員として、誇りをもって働いていきます。

患者の権利

1. 安全で適切な医療サービスを受けることができます。
2. ご自分の希望について、自由に意見を述べるすることができます。
3. ご自分の病状について、十分に説明を受け、知ることができます。
4. 十分な情報提供を受けた上で、治療の方針を選択し、決定することができます。
5. 主治医以外の医師の意見や、他の医療機関の診断や治療を受けることができます。
6. 個人情報保護され、療養生活を乱されない権利があります。

個人情報運用管理について

医療法人溪仁会 定山溪病院では、患者・ご利用者の個人情報を「溪仁会グループの社会的使命および溪仁会グループ行動基準」に則り、医療サービスを提供する上での必要性を確認したうえで以下のように運用管理しております。

1) 利用目的

①患者さん・利用者さんへ良質な保健・医療・介護・福祉サービスを提供する為

- ◆ 保健・医療・介護・福祉サービスを行う場合、患者さん・利用者さんから同意を得たご家族への説明を行う場合、外部の医師等の意見・助言を求める場合、外部へ委託（検体検査・給食・情報システム関連等）する場合、溪仁会グループ内施設、及び他の医療・介護・福祉施設との連携、事業者から委託を受けた健康診断関連業務の対応、法令に基づく利用の場合など。

②事務手続きや保険業務を行う為

- ◆ 診療報酬・介護報酬請求業務、労災保険や自賠責、依頼を受けた健康診断業務の手続きなど。

③行政上の業務への対応

- ◆ 国（厚生労働省、警察、裁判所等）や地方公共団体等の保健・医療・介護・福祉行政等に関わる統計・調査への協力、公益性の高い疫学調査、保健所など公的機関に対する保健医療及び公衆衛生上の報告、病院立入検査や医療指導監査等への対応、公費負担医療に関わる行政機関へのレセプト（診療報酬明細書）提出など。

④経営分析や組織運営の為

- ◆ 経営・運営の為の基礎データ、サービスの向上・紹介を目的とした資料の郵送、組織内部への報告書作成、システム開発時のテストデータなど。また、公正なる第三者評価機関による審査・調査など。また、溪仁会グループ内他法人及び業務協定に基づく提携機関へのサービス向上のための情報提供。

⑤医療の質向上への寄与

- ◆ 臨床研修、及び溪仁会グループの職員の教育や臨床研究などに使用。

⑥その他問合せ

- ◆ 職場や学校等に対する情報提供、家族からの問い合わせの回答、保険会社からの問合せの回答等、個人情報を①の目的以外で第三者へ提供する場合は、その必要性を慎重に吟味し、患者さん・利用者さんの同意を得た上で、個人情報の提供を行います。

2) 間接的な個人情報の収集

- ◆ 個人情報の収集は、基本的に十分な説明を行った上で当該個人からのみ行いますが、本人以外から情報を収集する場合は、原則事前に本人の同意を得て行います。但し、以下の場合には適法性・公正性を十分に考慮した上で、間接的に当該個人情報を取得することがあります。

- a) 意識障害・精神障害・認知症等のある患者さん・利用者さん、乳幼児である患者さんで、情報をご家族から得る場合。
- b) 意識障害・精神障害・認知症等のある救急搬送患者さんで、情報を搬送員又は当該個人の所有物等から得る場合。

- c) 生活環境に問題がある場合で、近隣の住民及び職場の人等から情報を得る場合。
 - d) 検査等において、対象項目外で偶発的に発見した異常値や、測定上同時に得られてしまう値等。
 - e) 他施設に検査結果等を問い合わせる場合。
 - f) 当該個人から家族歴等の調査の目的で当該個人以外の情報を取得する場合。
- *尚、適法性・公正性の判断は、担当する従業員（＝職制上守秘義務を負う者）が行います。

3) 収集を行わない個人情報

- ◆ 以下に示す個人情報は、原則収集することはありません。但し、サービス提供上収集を避けられない場合は、明らかに必要な場合を除き、当該個人からの同意の上で収集を行います。
 - a) 勤労者の団結権、団体交渉及びその他団体行動の行為に関する事項。
 - b) 集団示威行為への参加、請願権の行使、及びその他の政治的権利の行使に関する事項。
 - c) 思想、信条及び宗教に関する事項。
 - d) 門地、本籍地、犯罪歴、犯罪により害を被った事実、その他社会的差別の原因となる事項。
 - e) 保健医療及び性生活。（本人に必要な診療範囲を超える場合に限る）

4) 個人情報の適正管理

- ◆ 個人情報の収集は患者さん・利用者さんに本書面内容をご確認いただいた上で同意を得ることを前提と致します。
- ◆ 本書面にて同意をいただいた個人情報は、当法人の定めた規程に準じて厳正に管理致します。
- ◆ 目的の範囲外での利用及び提供は、原則行いません。行う必要性が発生した場合は、患者さん・利用者さんに通知し、事前に同意をいただくことと致します。
- ◆ 患者さん・利用者さんは、当法人に提供した自らの個人情報に関し、開示や訂正、使用拒否の権利を有し、当グループはサービス提供上不可欠な個人情報を除いてこれに応じる必要があります。詳細につきましては各施設の個人情報相談窓口にお問合せください。

5) 個人情報の利用をご承諾いただけない場合

利用目的に記載されている中で、①、②、③については、保健・医療・介護・福祉サービスを提供する上で不可欠な項目ですので、ご同意いただけない場合はサービス提供上大きな障害となる可能性がございます。

一方、④、⑤、⑥につきましては、同意をいただけない場合でも一定のサービス提供は可能ですが、保健・医療・介護・福祉機関が社会的責任を果たす為に大変重要な項目ですので、極力ご同意いただけますよう、お願い申し上げます。

◆ 個人情報に関する相談窓口

医療法人 溪仁会 定山溪病院
 TEL：011-598-3323
 FAX：011-598-2079
 経営管理部 担当：岡田



目次

1. 入院の手続きについて
2. 入院時の持ち物について
3. 入院生活のご案内
4. 入院に際してのお願い
5. 会計のご案内
6. 医療相談のご案内
7. その他



1.入院の手続きについて



入院時提出書類

- 入院時にA棟1階受付へ下記書類の提出をお願いします。

提出書類	記載内容等	チェック
入院申込書 兼誓約書	<ul style="list-style-type: none">● 用紙の両面に記載箇所があります。ご確認の上ご記入ください。● 病院の設備、日用品の使用について内容をご確認いただき、使用を希望される項目を選択してください。	
連絡先一覧	<ul style="list-style-type: none">● 病状説明や入院中の患者の生活に関する相談がある場合に連絡させていただきます。比較的連絡の取りやすい電話番号をお知らせください。● ご提出頂いた連絡先に変更が生じた場合、看護職員またはMSWへご連絡をお願いします。	
個人情報保護に関する同意書	<ul style="list-style-type: none">● 前出の『個人情報保護について』をご確認ください。入院申込書の提出をもってご承諾とさせていただきます。	
退院証明書	<ul style="list-style-type: none">● 3ヶ月以内に入院歴のある方、直近の医療機関発行の退院証明書をA棟受付にご提出ください。	
特定医療費（指定難病）自己負担上限額管理票	<ul style="list-style-type: none">● 特定医療費（指定難病）受給者証対象の方、A棟受付へご提出ください。	



入院時・入院中に確認させていただく保険証類

- 保険証類は入院時および、月1回の確認が必要な書類です。
A棟1階受付へご提示ください。

保険証類

マイナンバーカード

※持っていない場合、各種健康保険証
(国保、協会けんぽ、組合健保、共済)

後期高齢者医療受給者証

重度心身障がい者医療費受給者証

高齢受給者証

特定医療費(指定難病)受給者証

高額療養費限度額適用認定証

標準負担額減額認定証

子ども医療受給者証

小児慢性特定疾病医療受給者証

ひとり親医療受給者証

介護保険被保険者証

各種障害者手帳(身体障害者、療育、精神障害者保健福祉)

障害福祉サービス受給者証

- 入院中に保険証類の変更が生じた場合、速やかにA棟1階受付へご連絡・ご提出をお願いします。

2.入院時の持ち物について



患者さんご自身でご用意いただく物

- お手数ですが、持ち物には必ずお名前をご記入ください。
- 所持品は全て自己管理です。
紛失、盗難、破損の責任は負いませんのでご了承願います。
- 鋭利な刃物や先の尖った危険物のお持ち込みはご遠慮ください。

	品名	必要数	備考
洗面用具	歯ブラシ	1本	【使用の目安】 1本/月程度
	歯磨き用コップ (プラスチック製)	1個	
	歯磨き粉	1本	
	義歯入れ	1個	ふた付き容器を ご用意ください。
	義歯洗浄剤	必要量	
	ひげそり用 電気カミソリ	1台	充電器もお持ちく ださい。T字カミソリ不 可。
	ヘアブラシ	1本	
お薬	現在、服薬中のお薬	お薬手帳または薬剤説明書をお持 ちの方は一緒にご持参ください。	

	品名	必要数	備考
日用品	運動靴	1足	<ul style="list-style-type: none"> 滑りにくい、紐がない、かかとがあるもの。 履きなれた靴があればご持参ください。
	マスク	1週間に1枚ほど	使い捨て不織布マスク
	コップ (プラスチック製)	1個	お食事の際、お茶を提供させていただきます。
	ストロー、とろみ剤		必要時

※歯ブラシ、歯磨き粉、義歯洗浄剤など消耗品は病院売店で購入可能です。入院後の消耗品準備方法について、入院時に確認させていただきます。



電子機器ご持参に関するお願い

小型電子機器のご持参を一部許可しておりますが、管理・使用について以下をお守りください。また、他の患者さんや医療業務に影響を及ぼす場合は、使用を控えて頂く場合がありますのでご了承ください。

使用時にはイヤホンをご使用下さい。

【ご持参可能な電子機器】

携帯電話・スマートフォン、音楽プレーヤー、タブレット、ラジオ、ノートパソコン（床頭台に入るサイズ）、ポータブルDVD

- ❑ 施設の立地上、ラジオの使用が困難な場合があります。
- ❑ 携帯電話・スマートフォンなど電波が発生する電子機器は医療機器に障害を与える危険性があるため、決められた場所でご使用ください。
- ❑ 電子機器の使用可能エリアは病棟に掲示しています。
- ❑ 消灯後の電子機器のご利用はご遠慮ください。
- ❑ 録音、写真撮影、ビデオ撮影を行うことはご遠慮ください。
- ❑ インターネット上に個人情報、誹謗中傷コメントが書き込まれた場合、「プロバイダ責任制限法」を根拠に発信者を特定し、対処します。
- ❑ 持ち込みになられた電子機器の管理・操作はご自身でお願いします。盗難・紛失・破損に関する責任は負いません。



当院で準備している日常生活品（有料）

- 病室での収納スペースに限りがあるため、入浴の際に使用するタオル類、病衣（日常衣）、下着、一部の日用品を病院でご用意させていただいております。
- 費用は別紙同意書をご確認いただき、必要な品目を選択ください。
- 使用数に制限はありません。

品 名		備 考
入浴物品	バスタオル	
	タオル	
	洗面用タオル （おしぼり）	
	シャンプー・リンス ・ボディソープ	
病衣・下着	日常衣・パジャマ・ 甚平・ガウン	<ul style="list-style-type: none">● 患者の状態に合わせた病衣を選択します。● 入浴時、定期交換を行います。そのほか、必要時に交換を行います。
	シャツ・パンツ・ 靴下	必要時、交換を行います。
日用品	ティッシュペーパー	費用は別紙同意書をご確認ください。
	ペーパータオル	費用は別紙同意書をご確認ください。
	オムツ	<ul style="list-style-type: none">● 原則、持ち込みはお断りしています。● 使用枚数に応じて費用をいただきます。



日常生活品に関する私物の利用について

- 病院で準備している日常生活品について、患者・家族のご都合で私物のご使用を希望される場合、下記を目安としてご用意ください。
- 収納スペースに限りがあること、汚染した私物をお持ち帰り頂く都合上、週2回程度の来院が必要となります。
- 来院前には病院代表電話へ来院日時のご連絡をお願い致します。
(平日9:45から16:30迄)
- 持ち込み品が不足した場合、病状の変化等により交換頻度が多くなった場合、病院の物品を使用させていただきます。(費用が発生します)
- 排泄物等で汚染された物を病室内で長時間保管することはできません。
当日または翌日にはお持ち帰り頂きますようご協力お願いいたします。

品 目	1週間の必要枚数	備 考 ※入浴は週2回行います
バスタオル	6枚	● 1回の入浴に3枚使用します
フェイスタオル	7枚	● 1回の入浴時に2~3枚使用します
洗面用タオル (おしぼり)	13~15枚	● 毎日の洗面に1枚使用します ● 1回の入浴時に2~3枚使用します
パジャマ (寝巻き)	5枚	● 入浴後には必ず交換します ● 汚染時に交換します
シャツ	5枚	● 入浴時には必ず交換します ● 汚染時に交換します
パンツ	10枚	● 毎日交換します ● 汚染時に交換します
靴下	7枚	● 毎日交換します

3.入院生活のご案内

入院される病室は	階	病棟	号室です
担当医師は		です	
病棟師長は		です	
担当医療ソーシャルワーカー(MSW)は			です



病棟・病室と看護体制

- 病室入り口に患者氏名を表示しています。表示の中止を希望される場合、病棟職員または担当MSWへご相談ください。
- 以下の理由で病棟・病室の変更をお願いする場合があります。ご理解とご協力をお願いします。
 - 患者さんご自身又は他の患者さんに病状の変化が生じた場合
 - 病院運営上の理由で病棟移動が必要な場合
- 病棟移動時等は速やかに連絡を行いますが、緊急時や連絡が取れない場合、事後連絡になる場合がありますのでご了承ください。
- 個室の利用を希望される場合、病棟職員または担当MSWへお申し出ください。
 - 個室の数に限りがあるため、空室が出るまでお待ちいただく場合があります。
 - 希望で個室をご利用される場合、以下の差額料金を頂きます
個室利用料金 ¥5,500/日 (税込)
- 患者さんの病状変化等で付添いを希望される場合、病棟職員へご相談ください。
 - 付添いの方が使用する寝具は当院で準備いたします。実費負担となりますのでご了承ください。
寝具料金 (1組) ¥275/日 (税込)



リストバンドの装着

- 患者さんの『ご本人確認』のため、リストバンドの装着をお願いしています。



病状の説明

- 入院中の病状について、主治医から説明します。
 - 病状説明のために来院いただく時間は、原則、平日の日中とさせていただきます。
 - 患者・家族の承諾のない第三者への説明は行いません。
 - 病状に関する電話でのお問い合わせには、お答えできかねますのでご了承ください。



リハビリテーション

- 患者さんの身体・生活能力を最大限に活かせるように機能改善・維持・日常生活全般にわたる援助をチーム医療の中で行っています。
- 訓練の開始、内容、回数などは主治医の指示となります。



屋上足湯 ～ ひだまり湯 ～

- 足湯を希望される方は足湯利用カードを記入し、受付へ提出してください。
- 4月～10月頃、10：00～16：00 期間中毎日開湯。雨天は中止です。



入院中の他医療機関への受診について

- 保険医療制度では、入院中に他の医療機関の受診や、薬の処方（内服薬・目薬・軟膏・湿布など）を受けることは原則できません。
- 病院に届け出をせず他の医療機関を受診された場合、その医療費は実費になることがありますのでご注意ください。
- 以下の場合など他医療機関の受診が必要な場合、事前に主治医、看護師にご相談ください。
 - 他医療機関の受診予約がある場合
 - 他医療機関で薬の処方を受ける必要がある場合



外出・外泊について

- 外出・外泊を希望される方は、主治医の許可が必要となります。病棟職員へお申し出ください。
- 外出・外泊される際、「外出・外泊許可願」の提出が必要となります。
- 外泊期間中の患者状況を把握するため「外泊状況確認書」の記載にご協力をお願いします。



特定行為研修修了した看護師の活用における包括同意

- 特定行為研修を修了した看護師とは、一定の診療補助について医師・歯科医師があらかじめ作成した手順者（指示）によって迅速に処置する事が出来る看護師のことをいいます。
- 当院では厚生労働大臣が指定した研修期間で研修を修了した看護師が在籍し、特定行為を実施しております。



貴重品の管理について

- 盗難・紛失等のトラブルを防ぐため、多額の現金、貴重品、のご持参はご遠慮ください。
- 原則、現金・貴重品は1階事務室で金庫に保管します。ただし、多額の現金、高額な貴重品をお預かりすることはできません。
- 現金・貴重品の管理を希望される方は、病棟職員、担当MSWにご相談ください。
- 個人で管理されている現金・貴重品の紛失・盗難については責任は負えません。
- 預り金の入出金手続きは平日16時までに1階受付でお取扱いします。
なお、土日祝日の出金は5,000円を上限とさせていただきます。



お食事

- 配膳時間は以下の通りです
 - 朝食 8:00頃 昼食 12:00頃 夕食 18:00頃
- 治療のため食事を制限させていただく場合があります。面会時の差し入れなど、病院食以外の物をご希望される場合、病棟職員又は担当栄養士へご相談ください。
- 生もの（お刺身、生寿司など）は食中毒など感染症を発症するおそれがあるため持ち込みはご遠慮ください。
- 糖尿病、高血圧、嚥下機能低下等で食事に制限がある患者さんがいます。患者さん同士での飲食物のやりとりは禁止させて頂いております。



入浴

- お風呂はすべて温泉水を使用しています。温泉水で皮膚に異常が生じた経験がある方はお申し出ください。
- 患者さんの身体状況に合わせた方法で入浴します。
 - 介助浴：新棟1階の大浴場で行います。歩行は可能だが、入浴動作にお手伝いが必要な方が対象です。
 - 車いす浴：各フロアにある浴室で行います。専用の機械でミストシャワーによる入浴となります。介助者が片手で支えて立位保持ができる方が対象です。
 - 特浴：各フロアにある浴室で行います。専用の機械でミストシャワーによる入浴となります。立位保持が困難な方が対象です。
- 入浴実施日

入浴日	病棟		
月・木	3階B病棟	4階A病棟	6階B病棟
火・金		4階B病棟	5階B病棟
月・水・金	介助浴		



車いす浴



ミスト浴



大浴場



寝具の交換について

- 定期交換

掛け布団	月に1回	汚染時には随時交換
タオルケット	2週に1回	
シーツ	毎週	



部屋の清掃について

- 清掃員が部屋の清掃を行います。

清掃日	清掃内容
平日	床清掃 ゴミ回収 洗面台清掃
土・日・祝日	ゴミ回収 洗面台の清掃



散髪について

- 月2～3回理容師が来院します。
- 理容師の来院日は病棟掲示板でお知らせします。
- 散髪をご希望される方は病棟職員へお伝えください。
- 散髪費用は預り金よりお支払いさせていただきます。



売店等について

- 売店は新棟2階で営業しています。
自動販売機は本棟2階にあります。
- 売店費用は預り金よりお支払いさせていただきます。

営業時間

曜日	営業時間
月～金曜日	9:00～14:30
土曜日	10:00～14:00
日曜日・祝日	休業



電話・郵便について

- 携帯電話は使用可能エリア内でご使用ください。
- 患者さんへのお電話（外線）は病棟直通の連絡先をご利用ください。

病棟	連絡先	病棟	連絡先
5階B病棟	011-598-3332	6階B病棟	011-598-3328
4階A病棟	011-598-3361	4階B病棟	011-598-3336
		3階B病棟	011-598-5125

- 郵便物は1階の簡易ポストで投函できます。
- 患者さん宛ての郵便物には『病院住所』『入院されている病棟名』『患者名』を必ずお書きください。



病室内の設備について

- テレビ
 - 各ベッドサイドに1台ご用意しています。ご利用にならない場合、取り外しとなります。
 - ご利用になる際は必ずイヤホンをご使用ください。
 - 消灯後のご利用はご遠慮ください。（消灯21:30）
- 冷蔵庫・冷凍庫
 - 病室に1台ご用意しています。同室の方と共同での利用となります。
 - 一度に多くの食品をご持参することをご遠慮ください。
 - 食品を持参した場合、食品に『患者名』『日付』を記入し病棟職員へお声かけください。
 - 冷蔵庫内の食品は定期的に賞味期限を確認し、期限が過ぎた食品は処分させていただきます。
- 収納棚（床頭台）
 - 各ベッドサイドに1台ご用意しています。
 - 収納棚に収まる範囲で私物の収納にご利用ください。

4.入院に際してのお願い



面会について

- 面会時間に制限はありません。感染症等で制限が生じる場合は別紙面会ルールを遵守願います。
- 防犯のため、夜間は正面玄関を施錠します。御用の方は正面玄関に設置している呼び出しボタン又は、インターホンでお知らせください。
- 面会の人数は、3名まで（小学生以下も可能）

来院時の感染対策

入院患者さんへの感染を予防するため来院時には、以下の感染予防対策へのご協力をお願いします。

- 手指の消毒
玄関、病室前に手指消毒剤を設置しています。来院時、病室への入室前後には必ず手指の消毒をお願いします。
- マスクの着用をお願いします。
※ただし、面会日前2~3日以内に次のいずれかの症状があった方は、面会をお断りいたします。
 - 37.5℃以上の発熱
 - のどの痛み
 - 鼻水
 - せき※病棟でのマスクの配布は原則行いません。ご持参いただくか、院内（1階、2階）に設置しているマスク自動販売機で購入をお願いします。
- お子さんの面会について
小さなお子さんをお連れになっての面会は、病棟デイルームでお願いします。なお、お子さんに風邪や胃腸炎（下痢、嘔吐）の症状を認める場合、面会をご遠慮頂きますようお願いいたします。





カスタマーハラスメント防止についてお願い

患者およびご家族のみなさまにカスタマーハラスメント防止についてご協力をお願い致します。

カスタマーハラスメントとは、「働く労働者に対する顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為」のことです。昨今は、医療現場においても患者・ご家族による職員へのハラスメント行為が社会問題となり、職員離職の大きな原因となっています。

厚生労働省は働き方改革の一環として、法令等により事業者にはハラスメント防止措置を講じるように求めました。また、北海道は、現場におけるハラスメント防止を目的としたリーフレットを作成し啓発を行っています。

当院は、患者により良いサービスを提供することを目的に、職員が安心して働き続けることができる職場環境の整備に努めています。

患者およびご家族のみなさまには、次項「カスタマーハラスメントの例」をお読みいただき、「職場におけるあらゆるハラスメントを許さない」という当院の基本方針にご理解、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

ハラスメント対策担当

医療法人溪仁会 定山溪病院
TEL：011-598-3323
FAX：011-598-2079
担当：高橋 直樹、原田 拓哉



カスタマーハラスメントの例

種類	内容	言動の例
悪質クレーム (理不尽な要求)	・利用者の公平性に反する身勝手な要求	「母だけ毎日入浴させろ」と要求する
	・実現不可能と分かっている要求	「(家族が) 俺をここに住まわせろ」と要求する
	・著しく業務の支障となる要求	「記録(様態)を毎日メールしろ」と要求する 自分の要求が通らず延々と電話を切らない
	・過剰な見返りや要求	「謝罪の品があるべきだろう」と金品を要求する 病院側の誤りや瑕疵について、必要以上に回答や改善を求める 「高齢者なんだから」と、老化を理由に過度な要求をする
暴力的・威圧的言動 (身体的攻撃など)	・暴力を振るう	「殴る」「蹴る」「小突く」「胸倉をつかむ」「椅子を蹴る」「水をかける」
	・暴言を吐く(脅迫する)	「殺すぞ」「殴るぞ」「火をつけてやる」「痛い目に遭わせるぞ」「訴えてやるぞ」「訴えられたくなければ言うことをきけ」
	・物を叩く、大声を上げる(怒鳴る)	「大声で文句を言う」「机を叩く、強く蹴飛ばす」「足を踏み鳴らす」
	・行為を強要する	「謝罪文を書かせる」「大声で謝れ」
嫌がらせ行為 (精神的攻撃)	・職員の著しい精神的負担(強いストレス)となる言動	「要求を長時間繰り返す」「1日10回同じ要求を言う」「大声で泣きわめく」「毎日同じ要求を繰り返す」
	・職員の著しい精神的苦痛につながる言動(侮辱発言など)	「生きている価値がない」「職員失格だ」「本当に学校出たの?」「低能だな」「辞めてしまえ」「死ねばいいのに」
性的嫌がらせ行為 (セクシャルハラスメント)	・職員へのセクハラ行為	「身体に触れる」「性行為を要求する」「性的表現をする」「生理や妊娠について聞く」
	・性差別的な言動	「女(男)のくせに」「女は口答えするな」
	・ストーカー的行為	まとわりついて離れない

他にも社会通念に照らし合わせ逸脱した行為・言動もカスタマーハラスメントと認定します。



迷惑・危険行為の禁止

他患者、病院職員に対する以下のような行為はご遠慮ください。病院職員の指示等に従っていただけない場合、退院していただく場合がございます。

- 暴言・暴力・各種ハラスメントなど、診療や業務に支障が生じる行為
- 宗教に関連する行為
- 政治活動
- セールス行為
- 他患者の病室への理由なき入室
- 病院敷地内での喫煙・飲酒
- 入院費の滞納



転倒・転落への対応

入院による環境の変化、患者さんの病状、身体機能の変化によって、転倒・転落の危険性が生じることが考えられます。必要な対策については、患者さんご自身、ご家族と相談の上実施させていただきます。

【主な対策】

- 履物の工夫（普段の履き慣れた履物をご準備ください）
- 低床ベッドの使用
- 離床センサーの設置
- 職員による見守り

5.会計のご案内

請求書	<ul style="list-style-type: none">● 入院費は毎月末に計算します。● 請求書は『ご家族へ郵送』『受付で保管』のいずれかで対応します。郵送を希望された場合、翌月10日頃までに送付します。
お支払い	入院費は毎月20日までにお支払いください。 ※当月20日までのお支払いが困難となった場合、事前にご連絡をお願いします。
お支払い方法	下記のいずれかの方法でお支払いください <ul style="list-style-type: none">● 現金● クレジットカード● 振込● 引き落とし（銀行、ゆうちょ）● 預り金からの徴収



入院費用滞納時の対応

入院費用等のお支払い滞納による未収金が発生した場合、次の対応を取らせていただく場合があります。

1. 毎月20日までのお支払いがない場合、お電話による催促
2. 2ヶ月間お支払いがない場合、「内容証明」による催促
3. 3ヶ月間お支払いがない場合、「連帯保証人」へ催促
4. 上記1～3の対応後もお支払いがない場合、「悪質な行為」と判断し法的措置を講じる

6.医療相談のご案内



医療・福祉・介護・在宅医療・療養支援相談について

医療ソーシャルワーカー（MSW）が入院中の様々なご相談に対応します。

【対応内容】

- 入院生活や家庭生活でお困りのこと
- 医療費・生活費や各種福祉制度のこと
- 福祉用具や介護用品のこと
- 在宅生活のこと
- セカンドオピニオンのご相談 など

その他お困りのことがございましたら、何でもご相談ください。

場所：A棟1階 地域連携室

相談日：月曜～金曜（土日祝日は除く）

相談時間：9:30～16:00

【お問い合わせ】

電話：011-598-3214（直通）

FAX：011-598-3385

7.その他

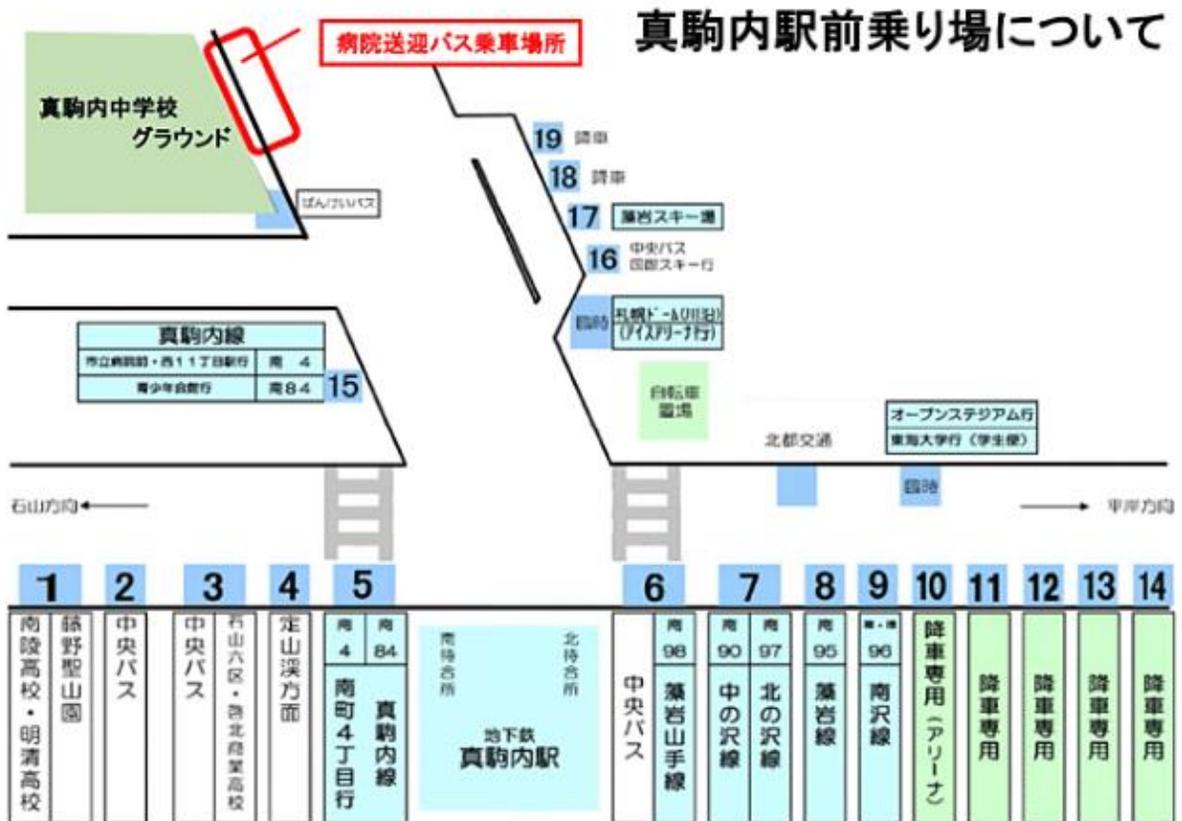


交通のご案内

【無料送迎バス】

病院発着の無料送迎バスを運行しております。（TKB観光バス）

路 線	発車時刻	備 考
真駒内⇒（五輪橋経由）⇒定山溪病院	11:00	土日祝も運行 職員も利用
定山溪病院⇒（石山旧道経由）⇒真駒内 ⇒（国道230号線経由）⇒石山1条6丁目	14:30	土日祝も運行 職員も利用



【無料送迎バスに関するお問い合わせ】

電話：011-598-3325（サプライサービス課直通）



お問い合わせ

〒061-2303

札幌市南区定山溪温泉西3丁目71番地

電話 011-598-3323 (代)

FAX 011-598-2079