

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.1月公表分）

◆貴重なご意見をいただき、ありがとうございます◆

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	毎日朝は新聞を読みたい。	新聞につきましては、売店及び1号館1階に設置している自動販売機にてご購入いただけますので、よろしければご利用ください。なお、ご自身でのお買い物が難しい場合は、病棟の職員へご相談くださいますようお願いいたします。
2	環境・設備 整備	病衣にポケットが無く困っている。携帯等を入れるためにポケットがあると助かる。	当院の病衣は、ポケットの中の物が検査へ支障をきたす場合があることや衛生面の問題を考慮し、ポケットを付けておりません。ご不便をおかけしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
3	環境・設備 整備	朝体温が40度あり、解熱剤を飲んで診療科に確認の上来院した。玄関入ってすぐのサーモグラフィーで体温測定すると36.4度と言われ、脇に挟む体温計で測ると38.4度だった。サーモグラフィーは脇で挟むタイプと比べ体温が2度も違っており信用出来ない。	サーモグラフィーは表面温度を測定する機械であり、外気の影響により、サーモグラフィーで計測する体温と脇に挟んで計測する体温に、誤差が生じる場合がありますことをご理解いただきますようお願いいたします。なお、当院では、感染対策の一環として、発熱等の風邪症状がある方は、受診前に必ず各診療科へご連絡いただくようお願いしておりますので、今後ご協力の程よろしくをお願いいたします。
4	環境・設備 整備	子どもの付添いで入院しているが、自宅が遠方で車が無いので、買い物に行ける店が限られ不便に思う。病院か小児科で貸出しの自転車があると買い物に行ける距離が伸びて助かる。また、付添者の食事もある程度提供してもらえると助かる。長期の入院のため食生活が乱れ、今の病院の環境では健康管理がなかなか難しく不安になる。	自転車の貸出しにつきましては、安全面や管理面から現状では難しい状況です。ご不便をおかけいたしますが、病棟内の預かり保育等をご活用いただければと思います。病棟職員も出来る限り付添者へ配慮してまいります。お食事につきましては、患者さんの病状等を考慮し、治療の一環として医師の指示に基づいたお食事を提供しております。ご要望に添えず申し訳ございませんが、付添いの方へのお食事の提供が難しいことをご理解いただきますようお願いいたします。
5	環境・設備 整備	いつも花壇のお花がきれいで楽しみにしているが、今年は途中で止まっているように思う。全部きれいに仕上がったらどんなにきれいなんだろうと楽しみにしている。	いつも花壇を楽しみにしていただき、また、気にかけていただき、ありがとうございます。ボランティア活動員にとって大変励みになります。この度、新たな施設の建設に伴い、移設しました。作業が途中で止まっておりましたが、苗が揃い、作業が完了しましたので、ご覧いただけますと幸いです。今後再来院される患者さんやご家族の心が癒されるよう、美しい花壇の維持に努めてまいります。
6	入院食事	世界三大野菜のキクイモ・ヤーコン・アピオスを食事に取り入れてほしい。	当院は、約600名の患者さんにお食事を提供させていただいており、一食材につきましても1食あたり40kgを超える量が必要となります。そのため、大量に市販購入できる食材に限られているのが現状です。ご希望に沿えず大変申し訳ございませんが、本諸事情につき、ご了承のほどよろしくお願いいたします。
7	診療	愛大病院を受診するために自宅で車に移乗した際、肩付近を痛めたため、整形外科を受診したいと受付の職員や看護師に相談したが、診察が出来ないと医師から言われたと話があった。地元の病院へ行くよう言われたため受診したところ、肩が脱臼していた。以前他科のことで意見を投函した際の回答は、まずはかかりつけ医へ受診してくださいといった内容であったが、痛みがひどくて受診を希望しており、また、脱臼しているのになぜ愛大病院での診察が出来なかったのか。	当院は、特定機能病院として高度で専門的な治療を行う役割を担っており、本院でしかできない治療を必要とする患者さんを一人でも多く診るため、原則紹介状が必要となります。他科で受診予約がある場合も、当日の診察は出来ない場合がありますことをご理解ください。また、患者さんの病状に応じて、地域の医療機関（かかりつけ医）での治療にご協力いただいております。なお、専門的な検査や治療が必要と判断された場合には、かかりつけ医から病状にあった医療機関へ紹介されますので、ご安心ください。
8	接遇	看護師と患者さんが長時間大声で話している。愛想が悪い。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員の接遇に対し、改めて指導してまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
9	接遇	立体駐車場に入った際に、係員に左に行くよう棒を振られたためそちらに行ったら“逆走や止まれコラァ”と怒鳴られた。女だからなめられたのかととても腹が立った。棒を振るのも言葉遣いも悪すぎるが、どういう教育をしているのか。本人と話したが自分は言っていない、そんなことはしていないとしか答えず謝るのもいい加減な態度ですごく不快に思う。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘がありました職員を含め、駐車場の案内に従事する職員全体へ改めて指導いたしました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。
10	接遇	医師のものの言い方が患者に言う言葉では無い。	この度は、誠に申し訳ございませんでした。職員の接遇に対し、改めて指導してまいります。
11	事務	内科外来の受付がいつも混雑しており職員の人数が足りないように思う。患者数が多いはずなのに職員の人数が少ないのはどうしたことなのか。窓口の人があふれ、その順番待ちでその場を離れまた呼出して、と悪循環である。コロナで医療機関が大変なことや予算のこともそれとなく分かるが、心なしか職員の皆さんが疲れているように思うし、待ち時間が少ない方が嬉しいため環境改善をお願いしたい。	内科受付の職員につきましては、増員し、体制整備に向け取り組んでおりますが、十分な対応ができておらずご迷惑をおかけし申し訳ございません。いただいたご意見を参考に、出来る限りお待たせせずスムーズにご案内が出来るよう、引き続き改善に努めてまいります。
12	その他	敷地内の道路でスピードを出し過ぎている場面をよく見かける。19時以降だと職員ではないかと思う。事故が起きてからでは遅いと思う。	構内における制限速度の遵守が徹底できておらず、申し訳ございません。いただいたご意見や構内の制限速度は20km/hであることを職員及び病院の利用者へ周知し、交通マナーの遵守及び敷地内の安全に努めてまいります。
13	その他	面会相談窓口が密でコロナが怖かった。	現在、新型コロナウイルス感染防止対策のため、面会を制限し、面会時間は14時から18時としております。お見舞いの受付を開始する14時前後は面会相談窓口が特に混み合っており、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。お待ちいただく方には番号札でご案内しておりますので、混み合っていない場所でお待ちいただいたり、ご都合の調整が可能でしたら混み合う時間帯を避けてご来院いただきますよう、ご協力の程よろしく願いいたします。面会相談窓口では、今後もお待ちいただいている間に受付用紙をご記入いただくなど、出来る限りお待たせしないよう努めております。

感謝・各部門への励まし等	
主治医が毎日朝晩と忙しい中訪室してくれて励みになった。看護師は親切にしてくれ、退院支援の看護師や心理士には良く声をかけてもらい嬉しかった。	
手術に対する不安で押しつぶされそうだったが、手術前からサポートしてもらって、痛みも何とか乗り越えられたのはありがたい優しい言葉と愛情あふれる看護のおかげだと感じている。早く帰りたい、でも居心地が良いからもう少し居たいといった入院生活だった。主治医が手術の時に声をかけてくれて安心できた。	
固形物を食べるのに時間がかかりましたが、汁まで完食し美味しくいただきました。ありがとうございました。	
優しい看護師ばかりでありがたい。毎日お世話してもらってありがとう。	
突然家族が倒れたためドクターヘリで愛大病院に運ばれ、先生方のお陰で命を取りとめ転院出来ることになった。その間先生方はもちろん看護師の方々がとても優しく親身になってくれ、感謝の気持ちでいっぱいです。	
入院している娘の担当看護師の気遣い・心遣いに変えられている。入院当初は不安や心配で困惑していたが、担当看護師に相談することで解決・解消することができ、娘も担当看護師が勤務の日には笑顔や元気、モチベーションがいつもより増しているように感じる。	