

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.4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◆

感謝・各部門への励まし等	
	ブランマンジェが大変おいしかった。出来ればもう一度食べたい。
	診察時に医師が“何時に家を出たの？”と聞いてくれたり“顔色が良いね”と言ってくれ、医師の言葉で優しさと元気をもらっている。病気は辛いけど、担当医に会えて嬉しい。
	先生いつもありがとう。
	愛のある愛大病院だ。医師、看護師、看護補助者、清掃員等、愛と的確な治療と笑顔と温かみのある寄り添いに、心と身体が救われている。ありがとう。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	浴室に吸水マットが必要だと思う。所要所にステッキホルダーが必要だと思う。トイレの数が少ない。食事は大変おいしい。	吸水マットにつきましては、感染及び転倒防止の面より常設しておらず、患者さんご自身でご準備いただいております。ステッキホルダー及びトイレの数につきましては、いただいたご意見を今後の参考にさせていただきます。また、お食事についてお褒めいただきありがとうございます。今後も安全で、栄養管理が行き届いたお食事の提供に努めてまいります。
2	環境・設備 整備	コロナ禍で家族に荷物を届けてもらったり洗濯をお願いするのが難しいため、皆が洗濯機を利用し1台では足りず不便だと思う。洗面所にタオル等を置ける棚を設置してほしい。看護補助者にシャンプーをしてもらう時にシャンプー台を利用するが、お湯の調整が中々できず熱すぎたり冷たすぎることがある。1度調整しても止めると冷水になり時間が長くなると思うし、水圧もゆるいためもう少し強くしてほしい。	洗濯機につきましては、スペースの問題等から、現状では増台が難しい状況です。1階売店横にも洗濯機・乾燥機を2台ずつ設置しておりますので、そちらもご使用いただければ幸いです。洗面所への棚の設置につきましても、スペースに限りがあり、棚があることでお怪我をさせてしまう場合もあることから、現状では設置が難しい状況です。ご不便をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。お湯の温度につきましては、その都度調整せず適温が出るよう設定しておりますが、お湯を止めている間に配管内で冷めてしまうため、適温が出るまでに少し時間を要します。今後は温度を確認の上洗濯するよう努めます。また、水圧につきましては、各病棟の状況を確認いたしました。水圧の弱い場所につきましては対応いたします。
3	診療	朝一番で受付を行っているが、受付直後に検査へ行くと1～5番はずでに他の方が受付されている。検査受付も再来受付後でないと受付できないよう、検討してほしい。	当院では、治験にご協力いただいている患者さんがいらっしゃいます。治験患者さんの採血管の準備のため、事前に受付を実施する必要がありますが、既に番号が発行されている場合があります。今後と同様のことがございますが、ご理解いただけますようお願いいたします。
4	診療	忙しいのは分かるが情報共有してほしい。また、機嫌が悪いのを態度に出し過ぎだと思う。家族がすごく辛がっていた。相手を見てしているのか。	患者さんからの情報については、守秘義務を遵守しながらタイムリーに報告し、共有しながら対応できるよう心がけておりますが、今回、うまく情報共有ができなかったことにつきまして、申し訳ございませんでした。忙しい中でも、大事な情報を速やかに共有し、対応するよう努めてまいります。また、不快感を与える態度や言動が無いよう指導し、気持ちの良い接遇を行えるよう職員教育に努めてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
5	事務	会計が混み合っており、時間がかかったり密になったりしている。後払いクレジットサービスなどを導入して流れを良くしてほしい。	この度はお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。診療費の計算につきましては、正確かつ迅速な対応に努めておりますが、保険証変更時の処方箋の修正や、公費医療受給者証の管理票の記入、診療報酬点数制度の改定等で計算方法の複雑化や確認事項の増加があり、医師への確認が必要な場合もございます。診療を終え、計算窓口にご来院された際には、会計担当者の人数を増やし、待ち時間の短縮に努めておりますが、混雑している場合は一定の時間お待ちいただく場合があります、ご迷惑をおかけしております。なお、待合が混雑している場合は、会計表示盤を2カ所に設置しておりますので、混雑していないスペースでお待ちいただけますようお願いいたします。いただいたご意見を踏まえ、患者さんにできる限りご負担をおかけしないような環境やシステムを検討してまいりますので、ご理解・ご協力くださいようお願いいたします。
6	その他	立体駐車場から多目的棟への連絡口には消毒液もサーモグラフィもない。感染対策が出来ていないのではないかと。	当院では、発熱等の風邪症状がある場合は、事前に各診療科へ電話連絡をお願いしておりますので、ご自身で検温していただいた上でご来院くださいますようお願いいたします。また、手指消毒剤につきましては、リハビリテーション科前に設置しておりましたが、院内へ入られる方から見えにくい状況となっていましたので、連絡通路入り口へ追加で設置をいたしました。院内各所に設置しておりますので適宜ご使用ください。今後も感染対策を徹底し、患者さんに安心して受診をしていただけるよう努めてまいります。
7	その他	病院のゲートから構外へ出る車が一時停止をせず、スピードを出して危ない。また、夜間にかなりの騒音でスピードを出しながら構外へ出る人がいる。小さい子どもが音で起きて困っている。せめて一時停止とスピードの出し過ぎだけでも徹底してもらえないか。	この度は、一時停止や制限速度の遵守が徹底できておらず、ご不快な思いをさせてしまい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、今後も職員教育及び交通マナーの遵守を徹底してまいります。