

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.6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	
	子どもの入院に付き添って6ヶ月になるが、今前向きに退院を目指して生活できているのは臨床心理士のおかげである。病院での生活や離れて生活している家族について相談しているが、アドバイスの的確で気持ちがスッキリする。時には主治医や看護師への口添えもしてくれとても心強い存在である。付き添い生活でこんなに心強い心理士に出会えたことに心から感謝している。病院で生活している患者や付き添いの家族だけでなく、離れて生活している家族にも心理士との時間があれば、今以上に助かると思う。
	いつも地域医療に貢献してくれてありがとう。“甘いものばかりで嫌だ”とのわがままに対応してくれ、疾患上あまり良くないが、大好きな牛乳を朝食のメニューに入れてくれて感謝している。
	病棟の看護師さん、良く気が付き優しくとても感じの良い人達ばかりで安心した。
	手術を決めてから不安が一気に押し寄せたが、担当医の言葉で前向きになり、職員の皆様の細心の心遣いがあり手術を乗り越えられ、笑顔で退院できた。心も身体も治療していただき感謝の気持ちでいっぱいです。本当にありがとうございました。
	術後身体的・精神的にもまいっている時、職員が優しく声をかけてくれ大変助かった。職員同士の伝達もしっかりしていて、安心して入院生活を送ることができた。三度の食事大変美味しく、入院患者は何より食事が楽しみなので、これからも美味しい食事を提供してほしい。
	外来時から出産・産後までお世話になったが、とても素敵なスタッフばかりで本当に感謝している。人間力、共感性がすばらしく自身も見習おうと思う。
	何度も部屋をのぞきにきてくれて嬉しかった。笑顔の看護師を見ていると癒される。体に気をつけて頑張してほしい。
	現在家族が入院してお世話になっており、医師や看護師、精神保健福祉士の医療チームの方々に感謝している。外来受診時、入院当初より十分な説明をしてもらい、納得し同意のもと治療していただいている。担当医にはすぐ検査をしていただき、早期発見の中他科への紹介や受診も考慮していただき家族の苦痛も軽減していると思う。精神保健福祉士には入院前から関わっていただき心強く、家族の体調を気遣うあたたかい声かけもしていただき嬉しく思っている。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	病院の都合で診察が長引いているのに駐車料金が発生するのはおかしくないか。腹部エコーの待ち時間が長すぎる。1時間半以上待たされたが、改善すべきではないか。	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。予約時間に沿うよう、スタッフ一同努力してまいります。外来患者さんの駐車料金につきましては、割引処理をさせていただきますと、受診当日は1回につき100円となります。自動再来受付機に係員がおりますので、診察券及び駐車券をお持ちになってお声かけいただきますようお願い申し上げます。
2	環境・設備整備	大人用のおむつを交換できる場所がほしい。	院内で大型ベッドを設置しているトイレは、1号館1階西側（看護外来横）の多目的トイレ、外来棟3階（精神科外来横）の多目的トイレ、多目的棟2階（リハビリ室横）の多目的トイレの3カ所がございます。設置場所や使用方法等ご不明点がございましたら、職員へお声かけくださいますようお願い申し上げます。
3	環境・設備整備	外来トイレの手すりにトイレットペーパーを置かないでほしい。	ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。いただいたご意見を踏まえ、手すりの上に設置していたトイレットペーパーは撤去いたしました。今後も環境整備に努めてまいります。
4	診察	いつも2時間かけて来ているのに、今日は45分待ち診察は3分ほどだった。いつもと変わらないのみ聞かれ、患者の都合も聞かず次の診察の日時を決め“次は3カ月後の〇日です。お疲れ様でした。”というような対応だった。診察代は何に対する対価なのか、病院としてもう一度患者と向き合う教育を全職員にしてほしい。	この度は、お待たせしてしまったこと、並びにご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。患者さんのお気持ちに寄り添い、信頼していただけるような対応を心がけてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
5	療養	<p>デイルームで食事をしようとする、看護師から、今はコロナのためここでは食べられないと説明があった。前日にも食事していたが何も言われなかった。いけないなら病棟案内の時に説明してほしい。</p>	<p>ご入院時に説明が十分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。現在新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ご自身のお部屋でお食事を取っていただくようお願いしております。いただいたご意見を周知し、患者さんへの説明を徹底してまいります。</p>
6	その他	<p>身障者駐車場に駐車しようと車を進め、いつも通り係員の指示を確認していたら、係員の持っていた棒が車に当たった。対応を改めてほしい。感染対策のため駐車券割引処理の係員は必要ないと思う。いつも部署間の連携が取れておらず待たされる。</p>	<p>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。いただいたご意見を駐車場の案内に従事する職員全体へ共有し、指導いたしました。駐車券割引処理につきましては、お手伝いが必要な方もいらっしゃるため係員を配置しております。ご自身の操作を希望される方は、ご遠慮なく係員へお伝えいただけますようお願い申し上げます。また、部署間での連携が取れておらずお待たせしてしまい、申し訳ございませんでした。職員間での連携を徹底してまいります。</p>