

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.7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	
<p>看護補助者の皆さんは本当に心配りができ、プロ意識をしっかりと持っているのを見るだけでありがたい気持ちで満たされた。あるスタッフが若い入院患者が退院するときに、“今日はとても顔色が良いですね”と声をかけると、その患者さんはとても喜んでた。一言が与える感情は勇気と希望になり、皆さんの笑顔で支えられている。</p>	
<p>診察室の前でファイルを持って座っていたら、職員が声をかけてくれて、予定より早く終わった。</p>	
<p>他院に子どもが入院中で検査のために受診したが、連携がスムーズで、不安な気持ちにも寄り添ってくれて説明も分かりやすくありがたかった。引き続きお世話になるが、信頼してお願いできる。</p>	
<p>2年前に手術のため2度入院したが、スタッフみんなが優しく、不安で気弱になっている患者にとってはとても心強く安心できる入院生活だった。食事がおいしく入院中の楽しみだった。退屈な時は図書室で本を借り、売店でスイーツを買って食べるのも楽しみだった。皆さんお仕事大変だと思うが頑張ってください。</p>	
<p>長期入院をしている子どもに付き添っている家族に対し、悩んだ時には医師が的確な指示をしてくれ、子どもや付き添っている家族に安心感を与えてくれた。入院生活は辛かったが先生方が支えてくれ、病気と治療に向き合い納得のいく生活を送れた。ありがとう。</p>	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	車椅子からシャンプー台へ移動する際、イスの踏み台が固定されているため不自由している。シャンプーの湯も水になったり熱い湯になったりと不快に感じる。	ご不便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させていただき、今後も環境整備に努めてまいります。
2	入院食事	食事の“くわ焼き”とは何か？また食器の“プラスチック”と“陶器”の違いは何か。食事はとてもおいしい。	くわ焼きは、照り焼きと似ておりますが、下味を付けた後に、小麦粉や片栗粉を付けてから焼く料理です。また、食器のプラスチックと陶器につきましては、重さのバランス調整のため、両素材を使用し提供しております。ご質問等ございましたら、お気軽に栄養士へご相談ください。
3	療養	Wi-Fiの利用を公共施設や病院などでもオープンしているところが多くあり、手続きを忘れて入院してしまった時には、動きたくても動きにくい、窓口に行かなくても申込み出来るようにしてほしい。	入院中にWi-Fiのご利用を希望される場合は、入院受付での申し込み手続きをお願いしておりますが、入院受付にお越しいただくことが難しい場合は、病棟でも手続きできるよう対応しております。遠慮なく病棟の職員へお声かけいただけますようお願いいたします。
4	療養	同室の方のいびきが、夜はまわりが静かなため特に大きく聞こえる。同室の方に耳栓を配ったり、いびきが大きい方や看護師を呼ぶ回数が多い方などを同室にするなど対策を考えてほしい。	病室の環境につきましては、できる限り快適にお過ごしいただけるよう、空き室が無い等の困難な場合を除き、病室移動などの配慮をさせていただいておりますので、病院職員にお声かけください。また、困難な場合は恐れ入りますが、1階の売店で耳栓などをご購入いただけますので、ご利用くださいますようお願い申し上げます。
5	療養	化学療法時間が長いので、化学療法室でWi-Fiを使えるようにしてほしい。	当院では、診療に影響を及ぼさない範囲で使用出来る無線LAN（Wi-Fi）がございしますが、こちらは入院中の患者さんを対象として導入しているため、外来化学療法室や外来の待合での使用は難しい状況です。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申し上げます。なお、患者さんご自身でご準備いただく必要がございしますが、ポケットWi-Fiを外来化学療法室でご利用いただくことは可能ですので、ご検討ください。いただいたご意見を参考にさせていただき、今後も環境整備に努めてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
6	接遇	他科の診察予約時間がせまっていたが、まだ診察が終わっていないため、外来受付にどうすれば良いか尋ねると、“ご自分で決められたらいいんじゃないですか”などと高圧的な対応をされた。どうすれば良いか分からず質問しただけなのに、なぜこちらの話しをろくに聞かずバカにしたような態度で接するのか。本人に自覚がなければ余計に問題だと思う。接遇研修を受けてはどうか。とても気分が悪い。	この度は、診察の予約時間を過ぎ大変お待たせしてしまったこと、並びに受付職員の対応において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。患者さんひとりひとりの立場に立った、思いやりのある接遇を心がけるよう、受付職員に改めて指導いたしました。今後も職員教育に努めてまいります。
7	接遇	受付の人たちは本当によく話している。病院に来てとても疲れる。他の職員は注意しないのか。	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部署内で共有し、私語を慎むよう指導いたしました。なお、職員間での連携のため、会話をすることがございます。今後、誤解を招く態度や対応とならないよう、職員一同で気を付けてまいります。
8	その他	コロナの中病院内は飲食しても良いのか。受付職員がいる所で飲食している患者がいて驚いた。	当院は現時点では、院内での飲食に関する制限を設けておりませんが、感染対策のご協力をお願いしております。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。