

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.9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>長期入院をしている子どもに付き添っておりもうすぐ退院するが、担当看護師には本当にお世話になった。どんな時も子どもに正面から向き合ってくれたおかげで、子どもも受け入れて頑張れたと思う。付き添っている親もたくさん悩んだりしたが、親子で納得した日々を過ごすことができた。子どもの病気はできることなら避けたかったが、病院での出会いや経験は絶対無駄にはせず、忘れない。</p>	
<p>すばらしい男性看護師に出会えて感謝している。</p>	
<p>研修医が小児科での研修中に入院していた子どもの担当をしていたが、次の科へ移ってからもずっと様子を見に会いに来てくれていた。入院生活は制限ばかりの日々だったが、研修医が来てくれることで笑顔が増え、入院生活のスタートにその研修医がいてくれたことは大きかった。また、付き添っている家族も話をすることで肩の力が抜けた気がした。別の病院に異動してからも足を運んでくれ、退院日も見送りに来てくれた。ずっと見守ってくれて感謝しかない。この研修医はきっと素敵な医師になると思う。</p>	
<p>主治医が詳しく説明してくれたり家族にもよろしく言うよう声をかけてくれた。患者に寄り添った診察をしてくれてありがとう。</p>	
<p>医師が親切に診察をしてくれた。</p>	
<p>いつも笑顔で対応してくれてありがとう。不安な思いを抱えて来ても主治医と話して安心させてもらっている。この病院で診てもらえて良かった。</p>	
<p>医師や看護師の温かくて丁寧な説明や対応に感謝している。毎日の食事もおいしかった。</p>	
<p>案内係がいつも車椅子で移動してくれ助かっている。これからもよろしくお願いします。</p>	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	<p>子どもが寝たきりで車からスロープでないと降ろせない。車椅子駐車場の屋根付きのスペースでないと降ろせないが、係員の案内もよく分からない。その場所でしか乗り降りできない患者の事を考えてほしい。正面でと言われても誰もいない時はどうすればよいのか。</p>	<p>当院の車椅子・身障者駐車場は、車椅子をご利用の方、身体障害者手帳やパーキングパーミット、当院発行の「臨時駐車許可証」をお持ちの方がご利用いただけます。当該駐車場の入口に係員を配置し、それらを確認させていただいた上でそれぞれの駐車スペースをご案内しておりますが、改めて係員全体へ周知し、適切な案内を徹底いたします。なお、満車時には別の駐車場をご案内することとなりますが、正面玄関前のロータリーで乗り降りしていただくことも可能です。11：30頃までは、正面玄関前に職員やボランティア活動員がおりますが、不在の場合は正面玄関入ってすぐのところに案内職員がおりますので、ご相談ください。</p>
2	環境・設備整備	<p>病棟の洗濯場に時計を設置してほしい。電子レンジの開きが非常にかたい。以前から変わっていない。3年前に手術でお世話になった男性看護師に感謝している。</p>	<p>洗濯場への時計の設置につきましては、設置場所や条件等を検討し、設置いたしました。また、電子レンジにつきましては、修理不可であったため、新しいものを購入いたしました。 今後も、患者さんが安全に入院生活を送れるよう、努めてまいります。</p>
3	環境・設備整備	<p>外来スタッフの対応は良かったが、会計を待っている際、待つ場所がなかったので確保してほしい。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。お座りいただく場所が無いことについては、待合フロアのスペースが限られており、椅子を増やすことは難しいのですが、いただいたご意見をもとに、環境の整備に努めてまいります。</p>

No.	ジャンル	ご意見	回答
4	外来待ち時間・予約制	特に整形外科では人工股関節で治療している患者がいるのに、長時間待たせると血流が悪くなり、病院が病人を作ってしまうことになるのが情けなく思う。患者の立場に立って考えてほしい。	貴重なご意見、ありがとうございます。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。なお、大学病院の性質上、重症例が緊急で紹介される場合がございます。なるべく待ち時間を短縮するよう心掛けておりますが、状況によっては予約時間どおりのご案内出来ないことをご理解くださいますようお願い申し上げます。
5	看護	看護師間での認識が統一されておらず困る。付添者が外出できる範囲や面会のルール等、看護師によって言うことが違うため困惑するし、トラブルの原因になる。何度訴えても状況が変わらない。ただでさえ付添者はストレスを抱えているのに、コロナ禍に加えはつきりしない対応に苛立ちを感じる。	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踏まえ、外出や面会のルールなどをスタッフ間で話し合い、認識の統一を行いました。今後、統一したご説明ができるよう、努めてまいります。
6	看護	術後すぐに担当してくれた看護師と、入院している看護師の身内の方が大きな声でずっとおしゃべりしていた。隣の部屋にいても丸聞こえでうるさかった。	この度は、看護師の対応で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。いただいたご意見を病棟看護師全員で共有し、指導いたしました。私語を無くすよう、看護師同士でも注意をしながら、入院患者さんが療養しやすい環境作りに努めてまいります。また、看護師の発する声のトーンや声量などにも注意してまいります。
7	看護	担当医からの説明があると聞き病棟へ上がり、スタッフステーションで用件を伝えようとしたが、中にいる看護師がお互いに顔を見合わせるばかりで1人も対応してくれる人がおらず、とても気まずい時間があった。コロナ禍で入院患者以外がそこにいるのかと思ったのかもしれないが、気づいたら対応してほしい。コロナ禍なので用が無ければ病棟まで上がらないし、ちょっとした心配りをしてほしい。	この度は、看護師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。いただいたご意見を看護師全体で共有し、指導いたしました。「患者に寄り添い、温もりのある看護の提供に努めます」という看護理念の元、温かく丁寧な対応ができるよう努めてまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。
8	その他	待合フロアで患者と付添者が大きい声でずっと話している。周りの患者はイライラが溜まるし症状が悪化する。モラルの無い人にはやんわり注意するような体制にしてほしい。	ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。他の患者さんのご迷惑になる状況の場合、確認次第対応しておりますが、お気づきの点がございましたら、職員へお声かけいただきますようお願い申し上げます。