

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.11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

家族共、最悪の事態を覚悟したが、先生、看護師のみなさんの手厚い治療・看護いただき命を助けてもらいました。皆さんの優しさ・思いやりを持っての対応に、心より感謝しています。ありがとうございました。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	3階から聞こえる患者呼び出しの放送が大音量で頭が痛くなる。	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もとに、呼び出しの音量調整をいたしました。今後も、患者さんからのご意見や、院内スタッフからの意見をもとに、より良い環境作りに取り組んでまいります。貴重なご意見、ありがとうございました。
2	入院食事	食事がまずい。	貴重なご意見、ありがとうございます。病院食は、外食に比べて塩分他、栄養量を調整しており、患者さんによって、栄養管理上の制約等が生じている場合がございます。お気づきの点がございましたら、病棟の担当管理栄養士または看護師にご相談ください。
3	接遇	床掃除をしている職員が、明らかに人がいるのに突っ込んできて押しのけてきた。こちらがえー!という、あー!!と反抗的な声で返された。これはおかしいのではないか。	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、職員へ指導いたしました。今後、患者さんやお付添いの方への配慮を心掛け、穏やかな状態で診療を受けていただけるよう、より一層、職員の教育を徹底いたします。
4	事務	談話コーナーで、事務職員が食事をとりながら大きな声で談笑していた。クラスターが発生すれば必要な人への医療が、今よりもっと届きづらくなる。医療従事者としての自覚をもつべき。	この度は、職員の自覚のない振る舞いにより、大変ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。職員へは、マスク非着用時の黙食を徹底するよう、再度周知しました。今後も皆さんに安心して受診いただけ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。
5	その他	待合で、大きな声で長時間話している患者がいて、マスクをしていても飛沫がとぶのではないかと不愉快。また、マナー違反を注意しないスタッフも不愉快だ。	この度は、職員の配慮が足りず、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。
6	その他	総合案内に電話したら「カルテ番号を教えてください」と言われたが、個人情報ではないか。	貴重なご意見、ありがとうございます。ご指摘の通り、患者さんのカルテ番号は個人情報となり、慎重に取り扱っておりますが、内容によってはカルテを参照する必要があります。その場合は、患者誤認を防ぐため、お名前の他に、カルテ番号や生年月日等をお尋ねする場合がございます。患者さんの安全を守るためにも、ご理解、ご協力くださいますようお願いいたします。