

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R4.12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	
	リハビリで少しずつ歩く練習を始めたが、日曜日に主治医が“色々話せるし、一緒に歩きましょう”と言ってくださり、本当にうれしかった。感謝でいっぱいです。
	入院し、何もかも初めての事で不安でいっぱいでしたが、担当して下さった先生、看護師長、看護師の方々、たくさんのスタッフに大変良くしてもらい、何の不安もなく楽しい入院生活でした。退院後通院し、主治医も代わりましたがとても温かな先生で親身になってくださり安心してお任せしています。外来でも先生、看護師、受付の方々、本当に感謝の一言です。ありがとうございます。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	トイレの手洗いの後に消毒できるように、トイレにも消毒液を置いて欲しい。	貴重なご意見、ありがとうございます。トイレの手洗い場所には「殺菌・消毒用手洗いせっけん液」を設置しておりますので、そちらをご利用いただき、手指の洗浄をお願いいたします。なお、各診療科や総合窓口等、各所に手指殺菌・消毒剤を設置しておりますので、よろしければこちらをご利用ください。
2	環境・設備整備	他の病院に比べて、テレビカードの料金が高い。3倍はしている。同じ時間見ても減りが早い。入院中の楽しみはテレビぐらいしかないので困る。	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。当院では、テレビと冷蔵庫が一体になっている床頭台を採用しております。テレビ利用料金設定に際し、テレビだけではなく、冷蔵庫や、床頭台設備費、NHK放送受信料、清掃費等維持・管理費用等、様々な費用と利用料金収入などを勘案して決定しています。設備などの費用・利用料金収入などの諸条件は各医療機関で異なり、利用料金の比較は困難でございます。今後も入院環境の充実を図ってまいりますので、ご理解の程よろしくをお願いいたします。
3	環境・設備整備	トイレ便器用のコンセントの取付け状態について、スキマがあり火災の原因になるのではないかと。下側にゴム等を入れてスキマをなくしてはどうか。	ご指摘いただきありがとうございます。院内の温水洗浄機付便座コンセントを確認したところ、プラグに緩みがある箇所がありました。今後は、定期的に点検し、緩みの無いようにいたします。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
4	入院食事	付きそいの食事を出してもらえるようにして欲しい。毎日売店で、体重管理が大変で、太ることもストレス。小児科だけでも親に出せるようにして欲しい。	貴重なご意見、ありがとうございます。病院で提供しているお食事につきましては、患者さんの病状等を考慮し、治療の一環として医師の指示に基づいたお食事を提供しております。ご要望に添えず申し訳ございませんが、入院患者さん以外の方へのお食事の提供が難しいことをご理解いただけますよう、お願いいたします。
5	診療	こちらの病院で手術を受け、入院中もその後の外来受診でも、先生や看護師さんに丁寧に見ていただき、いつも感謝しているが、別の科に紹介受診した際、待ち時間は3時間かかり、この病院では珍しく感じの悪い先生で、今日は来るべきではなかったと後悔した。	この度は、長時間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。貴重なご意見、ありがとうございました。

No.	ジャンル	ご意見	回答
6	看護	大腸カメラ検査前の便の状態の確認に、異性の職員が見に来たのが不快に感じた。配慮して欲しい。	<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でした。</p> <p>当院では、男性看護師が多数就業しており、光学医療診療部においても、現在9名の看護師のうち、4名は男性看護師が配属されています。それぞれの看護師が検査・処置の介助等をしており、同性の看護師が常に対応することが難しい状況もあることをご理解ください。患者さん、付添いの方への接遇に配慮しながら対応させていただいておりますので、ご協力くださいますようお願いいたします。</p>
7	看護	ポータブルトイレが分からない看護師さんがいたのでびっくりした。また汚物を個室のトイレに流されたのも驚きました。	<p>貴重なご意見、ありがとうございます。</p> <p>日頃より、安心・安全の医療と温もりのある看護を提供できるよう精進しておりますが、至らない点があり、申し訳ございませんでした。</p> <p>ご意見を投函いただく際に、場所や状況等の詳細をお教えくださいますと、改善に向け検討し、その結果や状況を回答することが出来ます。恐れ入りますが、次回よりご協力いただけますと幸いです。</p>
8	療養	窓がきかない。トイレの便座の温度があつい。空調がきかない。ほこりくさい部屋だったので部屋替えをお願いしたが、聞いてもらえなかった。	<p>この度は、ご入院中に不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>窓の清掃につきましては、外側は専門業者により年2回（春・秋）、内側については適宜清掃を行っておりますので、今回のご意見を関係部署に情報共有し、今後の参考にさせていただきます。トイレの便座の温度や、空調の不具合につきましては、関係部署と相談しながら、対応をさせていただいておりますので、気になる点がございましたら病棟の看護師にご相談ください。また、お部屋の変更のご希望につきまして、病棟のスタッフに確認をいたしました。詳細が把握できませんでした。部屋の変更については、適宜対応いたしますので、お手数ですが、病棟スタッフへお声がけください。</p>
9	接遇	レストランで食事を頼もうとしたが、従業員がPM2：40頃、これからは談話室でと座らせてくれなかった。少し態度が横柄。考えて従業員を採用するべきではないか。	<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でした。いただいたご意見を部署内で共有し、職員全体へ改めて指導いたしました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>なお、現在のレストランの運用としまして、15時以降は一部を談話室として開放しております。利用時間やお席等、ご不明な点がございましたら、職員へお声がけください。</p>
10	接遇	売店にいる警備の男の人に、分からないことを聞いたら、返答がとてみきつかった。相手が気分を悪くすると思うので、言い方を気を付けた方が良い。	<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部署内で共有し、職員へ指導いたしました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>