

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（R5.4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>入院中、教授回診の折に、ずっと目を見て「しんどいね」と言って穏やかな笑みをくださったこと毎日思い出して涙がこぼれます。担当医師には英明で迅速な行動力で早々に治療を開始してもらい、貴重なお休みだった翌土曜日も様子を見に来ていただき、この感謝をどのような言葉で形で表現すればよいかわかりませんが、この先、明日急変しても納得のいく今日だと思いました。また、病棟の心優しく思いやりにあふれ、気配り、目配りが素晴らしい、心から信頼できる看護師さんに看ていただけることも最高の幸せです。</p>	
<p>〇〇先生は良い先生ですね。お昼ご飯食べてくださいね。お世話になりました。お気をつけて。</p>	
<p>値上がりが多いご時に、洗濯機、乾燥機の価格維持に感謝している。</p>	
<p>立体駐車場の案内係の方に、親切に誘導して頂き、有難うございました。あのような優しい方がいると、とても心強く、元気を頂ける。</p>	
<p>1号館7階の看護師長さんはじめ看護師の方、先生方にいつもお世話になっています。師長さんは忙しいのにベッドサイドで話を聞いてくれる。スタッフからの報告や先生とよくお話をされるのか、私のことをよくご存じで、いつも気にかけてくれる。スタッフの皆さんも優しく対応してくれている。頼みごとをしにくい私ですが、スタッフの方や師長さんがいつも何かありますか？と聞いてくれて、しんどい時、辛い時に声をかけてもらおうと泣きそうになりながらも、こんなにしてもらっているのだから頑張らねばと思う。良き病院、良き人達にめぐり合えて本当に良かった。これからもよろしく願います。</p>	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	<p>病院敷地内の除雪がされておらず、大渋滞を起こしていた。歩行者の転倒も多く見受けられた。病院に来てケガをするというのはとても悲しいと思う。駐車場には職員がいるが、何のために働いているのかわからない。塩化カルシウムを撒いて、雪やアイスバーンを溶かすだけでも良かったと思う。大学病院側も対策できたと思う。本当に残念でならない。とても人がたくさん来る所だとは思えない。</p>	<p>貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。この度の降雪に対しましては、前日より対策を講じ、病院敷地内の各所に融雪剤を撒く等の対応を行っていましたが、対策が十分に至らず、来院された方々に大変なご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。今回の件を踏まえ、対応策を見直し、計画的に除雪を行えるよう検討してまいります。</p>
2	環境・設備整備	<p>PHCUの共有トイレと共有の手洗場にハンドソープと紙タオルがあった方が良く思う。大部屋にはトイレがないため共有トイレを使うが、トイレや手洗場（共有スペースの）にハンドソープなどがいないため、手を洗わずに自室の部屋のドアノブを触ることになる。（共有スペースで手を水洗いするだけでは不十分なのは？）困っています。ぜひ改善して下さい。</p>	<p>貴重なご意見、ありがとうございます。ハンドソープにつきましては、欠品していることにスタッフが気付かず、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。現在は設置完了し、共有スペースである洗面室にもハンドソープを置くように改善いたしました。また、トイレ・洗面室に手指消毒剤の設置もいたしました。ペーパータオルにつきましては、各病棟に設置するための準備を進めておりますので、今しばらくお待ちくださいますようお願いいたします。今後も、患者さんや院内スタッフからの意見をもとに、環境改善に取り組んでまいります。</p>
3	環境・設備整備	<p>付き添い者の寝具レンタルについて、2週間以上連泊すると病棟のベッドを利用させてもらえるが、ベッド代を引いてもらえるわけではないので、意味のない制度だと思う。長期入院者の付き添いへの配慮ならば、ベッド単品の料金を設定してもらい、2週間目からベッドを返却、ベッド代を引いてもらえるようになれば、ありがたいと思う。</p>	<p>貴重なご意見、ありがとうございます。いただいたご意見は、次回の価格更新時の参考にさせていただきます。より良い環境作りに活用させていただきます。</p>
4	診療	<p>精神科の〇〇先生の話しの聞き方が悪い。話を早く終わらせようと、ハイハイハイを言い続け感じが悪い。</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でした。いただいたご意見を参考に、今後よりよい診療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>

No.	ジャンル	ご意見	回答
5	診療	レントゲンの台が硬過ぎ、反り腰の私にはとても辛い。腰と代の間に何か入れてくれたらありがたいです。股関節の手術をしたが、他の患者からも同様の意見があり、高い所へ登るのも苦労したようだ。手を添えてもらいながらではあったが、普段とは違う身体という事を理解してもらいたい。	この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。背中など痛みを伴う部分には、クッション材等を利用して検査をすることも出来ますので、スタッフまでご相談ください。なお、お身体に出来るだけ負担がかからないように検査をさせていただきたいと考えていますが、手術後など、診療を行う上で、立位等での撮影が必要な場合がございます。患者さんが不安を感じないようにサポートをさせていただきますが、検査中お気づきの点がありましたら、遠慮なくご相談くださいますようお願いいたします。
6	診療	泌尿器科に診察に来ました。先生に見て頂きありがたいのだが、〇〇先生は自分の気に入った患者にはお上手を言って、気に入らない人間には冷たい。そんなに差をつけていいのか。院長先生はどんな教育しているのか？	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。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、職員一同、心がけてまいります。貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。
7	療養	業務上仕方がないかもしれないが、入院中の子どもにも昼寝をさせても、レントゲンのたびに起こされる。寝かしつけに1時間以上かかるのに。また、技師が笑いながらレントゲンを撮るのは、もやもやする。	貴重なご意見、ありがとうございます。入院中の検査等につきましては、患児の体調に合わせて、可能な限り時間を調整させていただいておりますが、病状によって治療に関わる検査や、診療上及び業務上時間変更ができない場合もございます。この度は、ご家族の方へ十分な説明ができておらず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。
8	接遇	家族が入院しているが、医療スタッフの方には丁寧で、心温まる対応を柔軟にいただき、本当に感謝している。しかし、売店内の接遇においては疑問に思う点がある。様々な事情を抱えた人々の出入りがあることを理解してもらいたい。駐車券対応において、言葉遣いで非常に嫌な思いをした。	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す。また、職員へあたたかいお言葉もいただきありがとうございます。大変励みになります。今後も患者さんに安心して治療を受けていただけるよう、努めてまいります。
9	事務	電話予約で内科を受診したいと伝え、許可が出たので当日受付に行くと、他の病院からの紹介状がないと診られないと断られた。始めから電話で伝えてくれていたらん？とならなかったのに、電話と当日の受付の対応の違いに驚いた。	当院を初めて受診する場合は、他医療機関からの紹介により予約をお取りし、受診していただいております。内科受付に患者さんから直接電話でお問い合わせいただいた場合には「診察できない場合もある」ことをお伝えするようにしておりますが、この度はきちんとお伝えできておらず、ご迷惑をおかけすることとなり、誠に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、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。
10	その他	いい看護師さん、いい先生に恵まれています。いつも親切にいただきありがとうございます。健康そうな人でも、コロナ禍なのに二人連れでよく来ているのを見るが、重症じゃあるまいし、歩ける人でも車椅子などにわざと乗せている。	貴重なご意見、ありがとうございます。また、職員へのあたたかいお言葉をいただきありがとうございます。大変励みになります。病院を受診される患者さんはそれぞれ疾患をお持ちで、お一人お一人、さまざまな事情をお持ちであることをご理解いただけますと幸いです。