

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年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	
入院、手術でお世話になった愛大病院の皆様、ありがとうございます。食事美味しく、入院した母が「元気が出る」と喜んでおりました。	
突然の入院に戸惑う間もなく適切な処置や、先生や看護師さんのやさしい言葉がけで安心して治療を受ける事ができ、57日間過ごす事ができました。本当にありがとうございました。心からお礼申し上げます。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	車いす駐車場がない。ボランティアは昼で帰るので待ち時間が長いとみてもらえない。	この度は駐車場のご利用におきまして、ご不便をおかけして申し訳ございません。正面玄関対応のボランティア活動員は午前中のみ活動となっております。それ以外の時間帯でお困りの場合は、近くの職員に遠慮なくお声がけください。
2	環境・設備 整備	立体駐車場の3階に車椅子を2～3台おいてほしい。いつになったら置いてくれるのか。対応が悪いのではないか。	立体駐車場へ車椅子を設置することは、設置基準や管理等の都合により現状では難しい状況です。ご不便をお掛けしますが、外来診療日の8時から11時30分までは、ボランティア活動員や職員が正面玄関におりますので、よろしければ正面玄関前のロータリーへお車でお越しいただき、お気軽にボランティア活動員または職員へお声がけください。いただいたご意見をもとに、今後も環境改善に努めてまいります。
3	環境・設備 整備	自動再来機が新しくなり一瞬、使い方にとまどい職員スタッフを探したのですが、直前までいたのにちょうど、どこかに行ってしまいました。何とか自力で受付完了しましたが分かりにくいです。私同様、とまどっている方を何人も見ました。人手不足なのは分かりますが、しばらくの間は人員を増やして対応するか、それが無理なら病院のHPに新バージョンの操作方法についての説明（できれば写真付き）があれば助かります。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を関係部署で共有し、改善に向けて検討させていただきます。操作方法等、お困りの場合は近くの職員に遠慮なくお声がけください。
4	環境・設備 整備	なぜFFRCT入れないのか理由が知りたい。とても患者に優しくて有用な検査だが	FFRCTについて、当院では導入予定はございません。愛媛県内でFFRCTを実施している医療機関はございますので、担当の診療科医にご相談ください。
5	環境・設備 整備	駐車場の周辺に樹木を植えられていますが枝が落ちてきました。幸い当たりませんでしたが大変危険です。台風が来たら、倒木するかもしれません。緑化も大事ですが、駐車場周辺の樹木は危険ではないでしょうか。	この度は、駐車場周辺の樹木について、ご心配をお掛けし申し訳ございません。構内各樹木においては、毎年専門の業者にて目視点検を行い、不具合を確認した樹木について、随時伐採等対応を行っているところです。また、関係職員による構内各所の日頃の巡回に加え、枯れ枝等の撤去、障害となる枝葉の剪定作業に日々努めております。今後、危険箇所等お気づきになられた場合は、お近くのスタッフまでお気軽にお声がけください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
6	外来待ち時間・予約制	待ち時間（ファイル返却まで）が長い。	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。診察をお待ちいただいている間PHSをお渡しし、診察の順番になりましたらご連絡することも可能です。ご希望がございましたら診療科の受付職員へご相談ください。出来る限り窓口での対応人数を増やし、待ち時間の短縮に努めてまいります。今後もいただいたご意見をもとに、患者さんに来る限りご負担をおかけしないような環境やシステムを検討してまいります。
7	診療	耳が聞こえにくいので、もう少し大きく言ってもらえるかと言ったら、ワーワー言って、完全に昭和の対応でひどかった。こんな医師、すぐやめさせてください。	この度は医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、今後も職員教育に努めてまいります。
8	看護	本日手術で、前日家族は来たほうがよいのか、どこで待っていたらよいか確認し、病棟待合で待っていたが、時間が過ぎても声がかからないため問うと、もう出ましたと言われ、何時頃病棟に戻って居たらよいか問い、その時間に行くともう帰っています。会うことはできませんと言われた。看護師さんにとっては簡単な手術でも家族はドキドキしながら待っています。その気持ちに配慮していただきたかったです。	いただいたご意見では詳細が分からず、病棟を特定することができませんでした。お手数をおかけしますが、医療サービス課へご連絡いただき、お話をお聞かせいただければと思います。ご検討下さいますよう、お願いいたします。
9	事務	最近、紙媒体でも電子媒体でも回答が止まっていますが。	いただいたご意見に対しまして、公開希望の有無に関わらず現状を確認し、療養環境や設備面については改善策を検討し、スタッフの対応については職員教育を随時行っております。ご意見について「公開」を希望されている場合は、原則公開とさせていただきます、順次作成しておりますが、内容によっては状況確認に時間を要することがあり、回答までにお時間をいただく場合がございます。ご了承くださいますようお願い申し上げます。
10	その他	大学病院なのに患者の中にはマスクをしていない人がいる。誰が注意してくれるのか分からないが怖い。どうにかしてほしい。	令和5年3月13日よりマスク着用は個人の判断が基本となりましたが、当院では引き続き、病院建物内ではマスク着用のご協力をお願いしております。病院を受診される患者さんはそれぞれ疾患をお持ちで、マスクを付けられない場合がございます。ご理解いただけますと幸いです。
11	その他	病院内はマスク着用とのことですが、鼻水や咳がある方がするのはわかりますが、喘息の持病がある方は大丈夫なのでしょうか。私は喘息の持病でマスクをすると咳発作が出るので、短時間でも苦しいのですが。	令和5年3月13日よりマスク着用は個人の判断が基本となりましたが、当院では引き続き、周囲に感染を広げない飛沫感染の低減と、病院内は高齢者や免疫の低下している患者さんが密接している場合も多いことから、病院建物内ではマスク着用のご協力をお願いしております。ご自身の疾患に関するマスク着用の可否については、主治医へご相談下さい。