

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年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	
第二内科の〇〇先生に、いつも優しく細やかに診ていただいています。とても優しい先生で、ずっと居ていただきたいと思っています。いつも1人で全て対応されていて他の先生の所には横に事務員さんが居て、処理雑用とかされているので、先生のところにも事務員さんを置いてあげてほしいです。忙しいと思うので少しでも負担をかるくしてあげてほしいです。	
1号館7階の看護師さんたち、皆さんいつもおだやかで優しくて素晴らしいなと思いました。長い入院でしたが、心穏やかに過ごせました。大変なお仕事だと思いますが、これからも頑張ってください。ありがとうございます。食事がとてもおいしかったです。お掃除をしてくださる方も、スタッフの方、皆さんとても感じが良かったです。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	身障者駐車場へ駐車できる人はどんな人ですか。	身障者駐車場へ駐車できる患者さんは、車いすを使用している患者さん・身体障害者手帳（赤い手帳・青い手帳）を保持している患者さん・パーキングパーミット掲示の患者さん・病院が発行している臨時許可証を有する患者さんとなっております。身障者駐車場入口にて、警備員が手帳等を確認後、駐車していただいております。病院が発行している臨時許可証は医療サービス課へお問い合わせください。
2	環境・設備整備	ウォシュレットのノズルが黒カビ、水あか等汚れだけです。掃除用具を置いてください。掃除します。	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。清掃を徹底するよう指導致しました。現在、トイレの清掃は1日2回（午前・午後）実施しておりますが、汚れ等気になるところがございましたら、遠慮なく病棟スタッフへお伝えくださいますようお願い致します。
3	環境・設備整備	冷蔵庫が高い。洗濯機が高い。	冷蔵庫及び洗濯機の利用料金につきましては、当該設備費、清掃等維持管理費用など必要な費用を勘案して設定しております。今後もできるだけ患者さんの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願いいたします。
4	環境・設備整備	再来受付機が新しくりましたが、受付手続きをしていると後ろに並んでいる人や周囲の人に氏名や受診科などが見られることになり、個人情報漏れる仕組みになっている。早急に対策をとらねば問題となる。	再来受付機の担当業者に確認しましたところ、画面のレイアウトの変更はできませんが、プライバシーフィルムが装備されておりますので、周りから画面の内容が確認しづらいうになっております。大変恐れ入りますが、ご理解いただけますようお願い申し上げます。ご意見用紙の様式につきましては、検討して変更いたしました。
5	環境・設備整備	愛大には日本で最新の医療機器システム、常に入れてほしい。予算がないならクラウドファンディングで資金を集めてみてはどうか。FFRCTとか。	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。

No.	ジャンル	ご意見	回答
6	外来待ち時間・予約制	なんで診察の料金計算で、立って行列をしないとイケないのでしょうか。計算ができたらず呼び出すようにならないのでしょうか。なんで外来の駐車料金の支払いが1箇所なののでしょうか。	会計前の混雑については、改善に向けて検討を重ねており、呼び出し等の検討をしましたが患者さんに窓口まで来ていただくのに要する時間や、患者さんが不在等で窓口にお越しにならなかった場合の事務作業の増加が想定され、今まで以上に時間を要してしまうことが予想されるため、現在の運用に至っております。駐車料金の精算につきまして、外来待合にある事前精算機は、外来患者さん専用の割引処理兼事前精算機として設置しており、診察終了後等にご利用をいただいております。また、病院の建物外に設置している精算機はシステム上、患者情報の連携ができず、外来患者割引機能の設定ができません。ご利用の皆様にはご不便をお掛けいたしますが、ご理解くださいますようお願い申し上げます。
7	看護	退職者の送別は好きにしたらよいと思うが、勤務時間内、患者に迷惑をかけてまですることなのか。	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でした。退職を控えたスタッフが勤務していたことは事実ですが、その日、臨時のカンファレンスを開催したことで、普段はスタッフが複数いる時間帯にスタッフステーションからスタッフが居なくなり、誤解を招いた可能性があります。そのようなタイミングで、急な処置介助と他患者の看護ケアを実施し、その結果、ナースコール等の対応が遅くなった可能性があります。不安や不快な思いを抱かせる結果となり申し訳ございませんでした。患者さんに寄り添い、安全で温もりのある看護を提供できるよう努めてまいります。
8	看護	9月30日から入院しています。長く病棟に入院している人には、どこかの看護学校の若い学生さんが気さくに話をされていて、交流をしていたようですが、なぜか同じ病室に居る僕には、その学生さんの1人も来なかった。釈然としません。	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。看護学生の実習カリキュラムに応じて、実習期間中は患者さんを一人受け持つことになっており、他の患者さんへの対応はおこなっておりません。看護学生の臨地実習の開始に当たり、受け持ち患者さんと同室の患者さんへの十分な説明ができておらず申し訳ございませんでした。ご理解ご協力のほどよろしく願いいたします。
9	接遇	高額医療費についてお聞きしたくて、総合診療サポートセンターへ相談に行ったのですが、その時、対応してくださった方の感じが悪かったこと。大変、残念でした。そして、ビックリもしました。他の受付の方の話し方、表情などすべてが感じ良かっただけにとにかく残念でした。聞きたい事はまだあるけれど、もう怖くて行きません。	この度は職員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。相談員として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、改めて指導いたしました。今後も職員教育に努めてまいります。
10	その他	愛媛大学病院なのに、患者がマスクをしていない人がいる。やめてほしい。誰か注意しないのか。何かもっとポスターをはってほしい。	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、正面玄関等にポスターを掲示しております。なお、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。

No.	ジャンル	ご意見	回答
11	その他	県外から面会に来ても、14時からとかなりえない。	面会時間について、入院患者さんの治療・療養・安静を考慮し面会時間を設定しております。入院患者さんが安心して治療に専念できるよう、ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。なお、特別な事情で時間外の面会が必要な場合は、入院されている病棟へご相談ください。
12	その他	小学生でも面会したい！	当院に入院治療中の患者さんは免疫力・抵抗力が低下した方が多く、日頃から感染症には注意を払っています。小学生以下のお子さんは一般に感染症に罹患する頻度が高く、面会による患者さんへの感染を防ぐため、面会の制限を行っております。特別な事情で面会が必要な場合は、入院されている病棟へご相談ください。ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。
13	その他	愛信会の紙を補充する前に、この紙を補充したり、もっとすることがあると思う。	病棟のご意見用紙が不足しており申し訳ございません。ご意見用紙は週に2回、補充しておりますが、用紙が不足しないよう注意いたします。今後も、患者さんからのご意見等をもとに、より良い環境づくりに努めてまいります。