

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年1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	
	急な手術・入院となり、本人も家族も不安でいっぱいだったが、担当看護師の皆さんに親切にしてもらい、心強かった。付添者への配慮もあり、医師もいろいろと心配してくれて、ありがたかった。夜勤チームの方が挨拶に来てくれるのも嬉しかった。本当にありがとうございました。
	複数の疾患により難しい状況だったが、担当医が分かりやすく、かつ思いやりを持って病状や手術について説明してくれた。本人・家族も納得して手術に臨むことができた。手術も成功し、感謝の気持ちで一杯です。この病院で治療いただき、本当にありがとうございました。
	子供の手術・入院で不安も心配も多い中、看護師をはじめ、先生方の手厚いサポートと声かけのおかげで、精神的にとっても助けられた。大部屋での些細なお願いごとにも嫌な顔ひとつせず対応してくれた。長い間お世話になりました。
	以前入院していたことを懐かしく思い出しました。Wi-Fiが使えるようになったのは嬉しく思う。退院の話聞いて、嬉しくもあり寂しくもある。食事はとてもおいしくいただいた。窓から見える景色も美しかった。スタッフの皆さん、お世話になりました。ありがとう。
	子供達の作品見ました。可愛く、前向きな様子が伝わってきた。早く元気になってほしいと思う。壁に飾っている絵など、いつも楽しみにしている。心が少し癒やされる。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	患者の呼び出し、番号にしてほしい。氏名はプライバシーで嫌だ。確認の際、名前を言うようにしてほしい。	診察や検査時には、ご本人確認のため、原則お名前での呼び出しをさせていただいております。患者誤認の防止を目的とし、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。 なお、お名前での呼び出しを希望されない場合は、初診あるいは再診受付時、又は各診療科での受付時に、スタッフへお申し出くださいますようお願いいたします。
2	入院食事	入院中の食事について、アレルギー対応食の一口大で対応してもらったが、サバが食べられないだけで全ての青魚がとまり、肉は1度だけで、卵と豆腐ばかりだった。入院中は食事が1番楽しみなのに、苦痛になった。	当院では、選択食の提供を希望する患者さん以外に鯖や青魚の提供を行っておりません。また、アレルギーがある患者さんに対しては特に注意を要しており、召し上がっていただける可能な食材を、聞き取りの中で調整をさせて頂いております。ご要望や気になることがございましたら、病棟担当の管理栄養士もしくは看護師にご相談ください。
3	外来待ち時間・予約制	会計待ちの行列、保険証確認で戸惑っているように思う。方法次第で改善可能だと思う。	ご不便をおかけしており、申し訳ございません。現在③番窓口で行っている保険証確認について、改善に向けて検討を重ねてはいるのですが、各診療科の受付窓口で保険証を確認するためには、受付窓口の構造上の問題、また専門職員の人員確保が困難である事等から、現在の運用に至っております。なお、ご気分が優れない等ございましたら、お近くのスタッフにお声掛けいただきますようお願いいたします。

No.	ジャンル	ご意見	回答
4	診療	医師や相談員が一切本人の言うことは無視で、勝手に話を進めてしまうが、そういう場合は誰に言えばよいのか。	日頃より患者さんに寄りそった対応を心掛けておりますが、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真摯に受け止め、患者さんのご支援ができるよう努めてまいります。患者さんお一人お一人治療内容が異なりますので、ご希望に添えない場合もありますが、担当医もしくは看護師等に、不安に感じている事を含め、ご相談いただけますと幸いです。
5	看護	内視鏡検査の際に、トイレの呼び出しボタンを押して看護師に確認をしてもらおうが、2度くらい呼び出しに気が付いてもらえなかった。看護師は巡回で忙しいそうで、無理もないと思う。そこで提案だが、iPad等のAI機能を利用して確認してはどうか。そうすれば、呼び出しに対する緊急性も増すのではないか。	この度はご心配をおかけし、大変申し訳ございませんでした。内視鏡検査の前処置における観察につきましては、検査・治療を安全に行うためにスタッフが目視で確認することが必要となっております。いただいたご意見をもとに今後の対応について検討し、病棟スタッフ間で引継ぎや業務調整を行い、前処置を実施している患者さんを把握することで、誰もが速やかに対応できるように取り組んでまいり所存です。当院の体制を見直す機会をいただきましたこと、感謝いたします。
6	看護	家族が入院しているが、今年度に入りインシデントが多く見受けられる。看護師長に意見を伝えたが、原因は「確認不足」であり、対策は「ダブルチェック」「教育」とあがっているが、人材不足が心配になる。他病棟に異動した経験者を戻したり、看護補助者を配置する等の対策を、前向きに考えてもらいたい。	この度は、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。インシデントに関しましては、当該病棟で対策を検討し、日々改善に努めており、引き続きスタッフへの教育・指導を継続いたします。人材不足の点に関しましては、医療が複雑化する中、人員は増員したいと考えておりますが、関連する病棟で協力し合う体制を構築し、教育・業務を補完し合っている状況です。看護補助者の配置に関しましては、全部署に配置できているわけではなく、患者ケアや業務量に合わせて、複数の病棟の業務を担っている状況です。看護補助者の配置は、今後検討して参ります。
7	接遇	足が不自由で歩くことも大変だが、玄関にいる看護師に車イスの駐車場へは、車イスの人しか絶対にダメと強い口調で言われた。愛大は今まで親切なので信頼していたが、残念。反対に、女性のボランティアの方は歩行器を持って来てくれて、優しく対応してくれた。いつも気にかけてくれるので感謝を伝えたい。	この度は、看護職員の対応により、ご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。身障者用の駐車場が不足しており、また、駐車場が広く遠い事で、ご迷惑をおかけしております。当院を受診される方は重症な病状の方が多いため、身障者のマークを基準にさせて頂いております。そのことで、対応が一律となってしまい十分に思いをくみとることが出来ていなかったと反省しております。今後は、このようなご不快な思いに繋がらないよう対応して参ります。また、ボランティア活動員へ温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。当院を安心してご利用いただけるよう、引き続きサービス向上に努めてまいります。
8	接遇	面会の対応悪いナースが多すぎる。	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。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、より一層、職員の教育に努めてまいります。
9	接遇	家族が退院するので迎えに行った際、警護員の口調（説明の仕方）が荒かったので、とても嫌な気持ちになった。せっかく家族が退院する日だったので。	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。いただいたご意見を真摯に受け止め、今後このようなことがないように指導・教育を強化し、当院を利用される皆様に快適に過ごしていただけるよう、より一層の注意を払い、再発防止及びサービスの向上に努めてまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
10	接遇	<p>血液検査で毎回思うが、検査室入口で、順番がきてすぐに入室しないと何度も呼出し、急かされる。今回は、呼ばれる少し前に体調が悪くなり、何度も呼ばれるのが嫌で、受付に伝えて待合場所から離れたにもかかわらず、戻ると何度も番号を呼ばれていた。しかも案内の人に不機嫌な顔をされ、入室すると自分の番号がなく不快だった。体調悪い人やケガ人が検査に来ているのに、マニュアルどおりではなく、もう少し気配りしてほしいと思った。</p>	<p>この度は、事前にお申し出いただいていたにも関わらず、職員間の連携不足で不愉快な思いをさせてしまったこと、体調への配慮が出来なかったことをお詫び申し上げます。当院では、待ち時間改善のため、5台の番号表示ディスプレイを用いて表示をするとともに、採血順番が近づいた患者さんには採血の準備をしていただくように、ご理解とご協力をお願いしています。また、離れた所にいらっしゃる患者さんにも伝わるように職員による番号案内をしておりますこと、番号を過ぎて戻ってこられた患者さんは最優先で採血を実施する手順となっていますことをご理解いただけますと幸いです。しかしながら、ご指摘のようにお一人お一人に寄り添った対応が出来ていなかったことを反省し、今後の業務改善に活かしてまいります。</p>