

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年3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

家族が大変お世話になりました。どの先生も優しく寄り添ってくれて、安心して任せられた。

初めての手術で不安だったが、手術前・手術後・退院まで、それぞれサポートしてもらった看護師さん達に、とてもとても勇気づけてもらい励みになった。怖がりな性格なので、あれこれとワガママばかりで迷惑をかけたと思うが、それでも優しく親身になって寄り添ってもらい、不安や術後の痛みも吹き飛んだ。素敵な看護師さんに出会えたおかげで、入院手術もポジティブな経験として終えることができた。本当にありがとうございました。これからも応援しています。

コロナ以降、医療の場のスタッフの負担が増えた上の人手不足。その中で最善を尽くそうとする姿勢に、ただ感謝で、頭が下がる思いである。

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	病室の掃除をする人が、無断で装具を移動させていた。破損した場合すぐに直せるものではなく、そもそも移動させる必要のないところに置いていた。移動させるなら、せめて一声かけるべきだと思う。	清掃に関しまして、配慮が足りず申し訳ございませんでした。いただいたご意見を担当部署で共有し、装具等には触れないよう周知いたしました。
2	外来待ち時間・予約制	～11：30の予約だったが、診察室に呼ばれたのは、流石に待たせすぎの13：00を過ぎていた。医師に言うと言いつしかなかった。事務の人に「呼んだが居なかった」と言われたが、2時間以上ずっと座って待っていたが呼ばれていない。時間がかかるなら先に言ってくれば、別の用を済ませられたし、予約の意味をなしていない。何をしているのか？	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。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ので、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。なお、予約時間に沿うよう努めておりますが、大学病院の性質上、重症例が緊急で紹介される場合がございます。状況によっては予約時間どおりにご案内出来ないことをご理解くださいますようお願い申し上げます。
3	外来待ち時間・予約制	ちゃんと予約をして、時間をきちんと守って来た。予約をとらせた側が1時間半も待たせるというのは、病院の常識なのか。せめて一言あっても良いのではないか。	
4	看護	入院期間中、入浴日なのに「入浴日ではない」と言われた。ただでさえ週3回しか入れないのだからきちんとしてほしい。また、衛生面が気になるし、精神的につらいので、入浴日を増やせないのか。	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。入浴日に関して、確認とお声掛けがきちんとできておらず反省しております。また、衛生面の観点で入浴（シャワー浴）の必要性を判断し、回数を増やすことや、代替案として清拭を行うこと等を検討してまいります。
5	看護	入院中、看護師が患者の介助の程度等を把握・共有できておらず、必要な介助を受けられなかった。こちらから何度も状態を申告することになり、不信感を強く抱いた。きちんと記録・確認してから接して欲しい。	患者さんに、ご自身の状態を何度も確認させていただくことになり、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。お一人お一人の状態をきちんと把握し、適切な介助を実施できるような仕組みを検討してまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
6	接遇	前日から繰り返す嘔吐、継続する腹痛があり、近医へ入院後、愛大病院へ電話したところ、医師へつないでいる際、電話に出た女性が笑いながら「今まで何ともなかったのに、腹痛と吐気訴えてるんだって」と言う声が聞こえた。そのことを伝えても謝罪もなかった。どういうつもりで言ったのか。自分の家族が同様に苦しんでいる時も笑うのか。医師は丁寧に話してくれたが、この女性の対応は許せない。説明と謝罪を心から願う。	<p>この度は、大変ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。また、いただいたご意見へ回答するまでに時間を要しましたこと、重ねてお詫び申し上げます。病棟師長より当事者に確認致しました経緯をご報告致します。</p> <p>電話で対応をした看護師と、その場に居た看護師全員に状況を確認致しました。電話に対応した看護師は、内容を別の看護師に報告いたしました。談笑をした自覚はありませんでした。病棟へ連絡をいただきました時間は、夜勤看護師と日勤看護師が引継ぎを行っており、複数の看護師が会話をしていたため、周囲の音が電話口に交じっていた可能性も否定できません。しかし、医療者間の報告において、医療者として自覚に欠けた表現であったと思っております。痛みでつらい患者様、ご家族の方に対し、ご不快な思いをさせてしまいましたこと、病院を代表してお詫び申し上げます。</p> <p>いただいたご意見を病棟スタッフ全員で共有し、1人1人適切な言葉使いや接遇を心がけ、患者様やご家族の方に信頼される行動がとれるよう励んでまいります。</p>
7	接遇	医師のストラップが患者（自分）の顔の近くに落ちてきてビックリした。受付の人の話し声がよく聞こえてくる。長い待ち時間を、患者はいろんな事情や用事を抱えながらも耐えていると思うので、小さな声で控えめに。職員同士がタメ語で話しているのも感じが悪い。	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。ご指摘いただいた内容を診療科内で共有し、今後このようなことがないように対策いたします。また、受付職員の言動について、業務中は私語を慎み、患者さんの立場に立った対応や行動をするよう指導いたしました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。
8	その他	病院の敷地内で犬を連れて歩いている人を見かけた。介助犬ならいざ知らず、ペットを散歩させる人がいるのだろうか。また、駐車場の車内でペットが悲しく鳴いている状況もよく見るようになり、立体駐車場で用を足しているところも見かける。病院として恥ずかしいことだと思うので、対策を取ってほしい。	<p>当院では、衛生管理の観点、また様々な疾患をお持ちの患者さんが来院されていることから、病院構内でのペットの散歩はご遠慮いただいております。このことについて広く知っていただくために、病院ホームページでお知らせすることも検討してまいります。</p> <p>また、駐車場の車内にペットを残されている患者さんにおかれましては、様々なご事情があるかと思いますが、駐車されている場所によっては大変日当たりが良く、車内の温度が想定以上に高くなる場合もございます。大切なペットのためにも、今一度ご一考いただけますと幸いです。</p>
9	その他	1号館と2号館の間にある2階のME室から出る時、左右確認せず突然出てくるので、ぶつかりそうになったり、こちらが転びそうになる。特に月曜日は通路半分は物であふれかえり、よけるのが大変。患者を優先しろというわけではなく、譲り合って通行したい。	この度は、歩行の妨げとなるようなスタッフの行動、及び医療機器の環境において、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。これまで以上にスタッフ一人一人が、患者さんや通路を通られる方の妨げにならないよう注意いたします。また、通路にある医療機器に関しても整理整頓するよう努めてまいります。
10	その他	インシデントに関して「公開する」にして投書していたのにされていない。情報隠蔽しようとしているのか？意見をないがしろにされて不快である。意見もHPから、電子的に送信できるようにしてほしい。	「インシデントに関する公開希望のご意見」について、院内掲示（再来受付機横、東出入口付近の「看護に関するご意見」）、及び当院ホームページで公開中の項目がございます。なお、病院に対するご意見や、お困り事につきましては、医療サービス課へご相談いただくか、当院の『ホームページ>MENU>お問い合わせ』からメールでお問い合わせいただくことも可能となっておりますので、ご活用ください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
11	その他	<p>子供の付添いが必要なのは分かるが、親にも限界があり、仕事もある。兄弟がいると、日中・夜間問わず、付添いが無理な時間帯があるのは当たり前ではないのか？夜間の人手不足も、もちろん理解できるが、自分たちにも生活がある。それに病院側が必要としているのに、親のふとん代高すぎではないか？シャワー、食事、仕事の調整などで出費も多いのに……。付添いをするのも嫌になる！</p>	<p>子供の入院は、環境の変化や治療を受けることで様々なリスクが高くなり、目が離せない状況が発生します。病状や治療について理解できず保護が必要な場合や、危険防止・治療上の必要がある場合には、付き添いをお願いすることがありますが、ご家庭の事情をご相談いただきながら、子供の最善を考え、できる限りの対応を検討してまいります。また、子供の心身の成長発達においてはご家族が側にいることが大切だと考えております。ご家族と一緒に子供の安全を守りながら、医療・看護を提供させていただきたいと思えます。サービス提供に係る費用につきましては、いただいたご意見を参考にさせていただき、より良い環境作りに努めてまいります。</p>