

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年5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・手術で大変お世話になりました。主治医はとても優しく話がしやすく、安心して手術をお願いすることができた。また、術前検査の担当の先生は、とても丁寧に診察してくれた。手術室の麻酔担当の方々は、緊張しないよう気を遣って、リラックスさせてくれた。TMSCの相談員の方にも、悩みを受け止めてもらい大変お世話になった。感謝の気持ちでいっぱいです。ありがとうございました。 |  |
| 家族がお世話になり、ありがとうございます。救急車で運ばれた時は、家族皆、頭が真っ白になり、後で振り返っても覚えていない。適切な処置をしていただいた医師、スタッフの皆さんに感謝の気持ちでいっぱいです。入院中も看護師さんが優しい言葉をかけてもらい、励まされ、気持ちも前向きになれた。転院となるが、家族皆で支え続けたいと思う。ありがとうございました。          |  |
| 食事、大変おいしかったです。                                                                                                                                                                        |  |
| 外来で家族が通院している。事務の方、小児科受付の方もみな親切にいただき、ありがたく思います。わからない事も、聞いたら丁寧に教えてもらった。皆さんのご多幸をいつも祈っています。                                                                                               |  |
| 手術前・後とも、先生方、看護師の方々、毎回の食事を作ってくれた栄養士の方々には、大変お世話になりました。手術前は多少の不安もあったが、皆さんお優しい対応のおかげで、何不自由なく入院生活が送れた。本当にありがとうございました。                                                                      |  |
| ご縁があり、こちらの先生に診ていただきました。診察はとても丁寧でひとつひとつの不安なことに常に耳を傾けてくれて、治療してもらっています。その姿はこちらの理念そのものだと思う。これからも患者の為に優しくお願いします。愛大とめぐり会えたことが私達家族の幸せだと実感している。                                               |  |
| 家族の手術後、間もなく4カ月を迎えようとしている。主治医先生はじめ、本当にお世話になりました。先生の異動は少し不安ではありますが、焦らず寄り添っていきたいと思う。入院中ご迷惑をおかけした中、病棟の看護師さん、ありがとうございました。的確なアドバイスをいつもくれたTMSCの看護師さん、医事課の事務の方、これからもよろしくお願いします。               |  |

| No. | ジャンル    | ご意見                                                                                                                                  | 回答                                                                                                                                                         |
|-----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1   | 環境・設備整備 | 無料送迎タクシーのお昼休憩時間を使い場付近に掲示してほしい。アイン薬局側の乗り場で待っていて、案内掲示に気付かず、電車に乗り遅れた。柱の掲示はわかりにくい。乗り場の分かりやすい所にお昼休憩時間を掲示しないと気付かない。アイン薬局側の乗り場には、何も案内掲示がない。 | 案内表示が分かりづらく、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。<br>アイン薬局側ですと、伊予鉄バスやせとうちバスのバス停が近く、混乱を招く恐れがあるため、現在掲示しておりません。ご理解くださいますよう、お願い申し上げます。<br>みなさまからいただいたご意見を参考に、今後も環境整備に努めてまいります。 |
| 2   | 環境・設備整備 | 個室のトイレにも尿測機能をつけてほしい。今すぐに！                                                                                                            | 尿計測器については、治療上必要な病棟に限定して設置しており、高額な機器となるため計画的に増設している状況です。気になる場合は、医師、看護師へご相談ください。                                                                             |

| No. | ジャンル       | ご意見                                                                                                                                                                                                                                                                        | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3   | 療養         | <p>看護師のみなさんには本当に日々お世話になっています。患者さんの為になる事も当然ですが、看護師さんが働きやすい現場にもう少し歩み寄ってはいかがかな？と思った。看護師さんの人数、少ないと感じる。（忙しい時に雰囲気を感じてしまう）</p> <p>シャンプー台の背もたれが壊れていて、非常に危ない。</p>                                                                                                                   | <p>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。</p> <p>また、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。職員の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。今後は患者さんがご不安な思いをされませんよう、引き続きスタッフへの教育・指導を継続いたします。</p> <p>また、シャンプー台（背もたれ）の破損について、状態を確認し、安全に使用できるように対応いたしました。</p>                                                                                                                                                                                                 |
| 4   | 外来待ち時間・予約制 | <p>血液検査の待ち時間を短縮する為に、入口の横に順番の近い人を順番に座ってもらったら如何だろうか？1人5秒短縮できれば、300人で25分短縮できる。</p>                                                                                                                                                                                            | <p>採血の実施において長い時間お待ちせしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。ご提案いただいた案内方法は当院でも検討しましたが、採血および生理検査共用の待合でありスペースが限られているため、ご提案いただいた運用の設定が困難な状況です。患者さんの移動や歩行状況になるべく無理が無く、安全を優先するために現在の方法となっており、受付番号呼び出しディスプレイ数の増設と採血室スタッフによる声かけをさせていただいております。ただ、呼び込みの担当スタッフは、車椅子の患者さんの移動や、杖をご使用の患者さんの安全な移動を目的に配置しておりますので、全ての方への番号呼び込みには対応できない状況です。採血を速やかに実施するためのご案内として、「モニターの番号表示確認による採血室への入室」と「採血番号が近くなったら腕まくり等の事前準備」をお願いする声かけをしております。今後も可能な限り、待ち時間の短縮と速やかな採血の実施に向けて努めてまいりますので、ご理解・ご協力いただきますようお願いいたします。</p> |
| 5   | 療養         | <p>コロナもインフルエンザ同様5類の感染症になったのに、精神科では1日1回1時間以内の院内外出しか任意でもできないのは、おかしいのではないのでしょうか。</p>                                                                                                                                                                                          | <p>この度は入院中の外出において、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。院内の外出について、新型コロナウイルス感染症は5類へ移行しましたが、閉鎖病棟でのクラスターの発生が全国でも報告されており、病棟での感染が認められた場合、感染が広がりやすいものと考えております。感染拡大のリスクを減らすため、外出の回数を1回としておりますが、患者さんへの任意のお願いとなります。また、1回の外出を1時間以内としておりますのは安全を確保するためであり、新型コロナウイルス感染症とは関係ございません。ご協力くださいますよう、よろしくお願いいたします。</p>                                                                                                                                                                            |
| 6   | 接遇         | <p>診察終了後、確認したい事があり、内科受付で声を掛けると、受付職員に「青いファイルをボックスに入れて下さい」とにらんだ目付きで怒った口調で言われた。診察が終了しているのでファイルがない事を説明するが、「いいのでその紙をボックスに入れて下さい」とイライラし怒った口調で言われた。忙しい業務とは思いますが、病気で不安を抱え、体調もあまり良くなく、検査結果があまり良くなく落ち込んだ時だったので、ますます気分が落ち込み、涙をこらえて待った。皆、不安を抱えて病院に足を運んでいると思うので、せめて受付の人には優しく接してほしい。</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該当窓口の職員全体へ周知し、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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| No. | ジャンル | ご意見                                                                       | 回答                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7   | 接遇   | 料金計算の人が怖い。忙しいのは分かるが、早口で怒り口調で雑な扱いをされて不快だった。                                | 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、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。                                                                                                                                                                          |
| 8   | 接遇   | 耳鼻科は、耳が悪くて来ている人も多いのだから、特にマイク放送は「ゆっくり、はっきり、大きな声で」呼んでほしい。難聴で来たのに、聞こえにくくて困る。 | この度は、お呼び出しの際に配慮が足りず、申し訳ございません。いただいたご意見を診療科内で周知し、お呼び出しの際の音量に注意を払うよう指導いたします。<br>また、当院ではお手伝いが必要な場合にご提示いただけるよう「ヘルプカード」を作成しております。料金票ファイルへ入れて各受付窓口でご提示いただけますと、診察の順番となった際にお声掛けさせていただくなど、患者さんの状態に応じて対応させていただきます。自動再来受付機へ設置しておりますので、是非ご活用ください。<br>今後も、患者さんからのご意見等をもとに、より良い環境作りに取り組んでまいります。 |
| 9   | 接遇   | 駐車チケットを頂く折に、係員が手を延ばしてくれず、こちらが席から手を延ばす状況。にこっともせず、朝から感じ悪い。                  | 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。いただいたご意見を部署内で共有し、患者さんのご支援ができるよう職員教育に努めてまいります。                                                                                                                                                                                                     |
| 10  | その他  | 入院していたものだが、未だに金品をやり取りする先生がいるのに、ビックリした。                                    | いただいたご意見では詳細が分からず、対応した職員等を特定することができません。ご意見を投函いただく際に、場所や状況等の詳細をお教えくださいますと、改善に向け検討し、その結果や状況を回答することが出来ます。恐れ入りますが、次回よりご協力いただけますと幸いです。                                                                                                                                                 |