

## ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年6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	
<p>内視鏡検査の途中で、息がしにくくしんどくなってつらかった時、手をにぎって声をかけてくれた看護師さん、ありがとうございました。手のあたたかさ、やわらかいトーンの声で安心できました。先生方も、とても頑張って処置をしていただいて、ありがとうございました。</p>	
<p>入院の経験がなく不安だったが、看護師さんはじめ、私の身の周りの世話を親切にしてくれた方々に感謝している。清掃、シーツの交換、食事の世話等々、こまごまと気をつけてもらい、ありがとうございました。長いようで短い入院生活、先生、ありがとうございました。 ※追伸 病気になったら、是非この大学病院にまた来ます。</p>	
<p>親切にさせていただいて、ありがとうございました。感謝の気持ちでいっぱいです！</p>	
<p>入院した際、看護師長の心遣い、行動の早さ、優しい声かけ等に感動し、勇気がわいてきた。担当ではない医師からの心ない言葉に傷つき、追い込まれていた自分に、的確にアドバイスをしてもらい、包み込む様に傾聴してくれて、本当に感謝している。大学病院とは冷たいイメージがあるが、まったく逆だった。本当にありがとうございました。</p>	
<p>来院時、駐車場の案内の係員が気持ちよい笑顔で案内してくれて大変良い気分だった。タリーズコーヒーで診察の順番を待っている時、診療科の受付、看護師、医師の方々も、とても親切で、長時間の待ち時間だったが、気分良く過ごせて、大変感謝している。</p>	
<p>受付が非常に対応、説明が良く、すっきりした気分になった。ありがとうございました。</p>	
<p>図書館と図書館員の方々のおかげで、入院生活に楽しみができた。とても感謝しています。これからもずっと図書館がありつづける事を願っています。</p>	
<p>食事が待ちどおしく感じられ、魚中心、野菜をふんだんに使ったメニュー、また個々の病気に合わせて考えられ、申し分ない食事だった。質問すると、栄養士さんがちゃんと答えてくれた。看護師さんも優しく患者の心に寄り添って対応してくれて感謝している。リハビリの先生も明るく熱心に指導してくれて、もうすっかり治ったような気分です。ありがとうございました。</p>	
<p>サポートセンターの社会福祉士さん。どんなに忙しくても笑顔で対応してもらい、出会えて本当によかった。色々迷惑ばかりおかけしているが、今後ともよろしくお願ひします。感謝の気持ちをお伝えしたくて。</p>	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備整備	立体駐車場の3階に車いすをおいてほしい。	現在、立体駐車場内へ車いすを試験的に設置することを検討しております。なお、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かけください。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。
2	環境・設備整備	個室のトイレにも尿測機能を早くつけてほしい。	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。気になることがある場合は、医師、看護師へご相談ください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
3	環境・設備 整備	インターネットが悪い。もう少し繋がりがやすくしてほしい。	入院患者さん向け無線LANサービスでは、ご不便をおかけいたしまして申し訳ございません。無線LAN通信に関しましては、診療向けの通信を優先させていただいております。また、二重扉があるお部屋や壁の厚いお部屋等、建物の構造上の都合により通信が届きにくいところがございます。このことについては認識しており、業者等にも相談しておりますが、現状、対応が難しい状況です。ご要望にお応えできず誠に申し訳ございませんが、何卒ご理解いただきますよう、よろしくお願いいたします。
4	外来待ち時間・予約制	月に1回薬を処方してもらいに来ている。担当医が不在のため他の医師に診てもらっているが、待たされること小1時間。担当医がいなくても、薬だけスムーズに渡してもらえないか。時短を希望する。	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。なお、患者さんの病状に応じて、地域の医療機関（かかりつけ医）で治療を受けていただくことも可能ですので、受診の際に担当医へご相談下さい。
5	外来待ち時間・予約制	手術の為10時に入院。説明がDrからあるため待つ欲しいと言われ、結局17:30まで院内で待った。入院後説明があるなら、きちんと時間調整するべきではないか？患者・家族のことを考えていない。医師が忙しいのは分かるが、きちんと対策してほしい。手術、術後は、とても親切に看護してもらい、ありがとうございました。1点のみ改善をお願いします。	この度はご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。いただいたご意見を部署内で共有し、患者さんやご家族の方への対応について話し合いました。今後は、病状説明について外来受診時に医師から行うこととし、入院時に説明がある場合には、医師に事前に時間確認を行い、患者さんやご家族に説明することといたしました。今後もいただいたご意見を参考に、患者さんに安心して療養いただけるよう改善に努めてまいります。
6	接遇	患者の呼出しがあるが、電話を置く音がガチャガチャうるさいので、静かに置いてほしい。	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病院職員に周知し、お呼び出しの際に注意を払うよう指導いたします。今後も、患者さんからのご意見や、院内スタッフからの意見をもとに、より良い環境作りに取り組んでまいります。
7	接遇	内科外来の受付の対応がいつも悪く不快、無視する人やめんどくさそうに対応する人がいる。仕事しているのだからしっかり対応してほしい。	この度は、受付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、窓口の職員に改めて指導いたしました。今後も継続して職員教育に努めてまいります。
8	その他	1Fの放射線部のところを通るが、そうじの男性がノーマスクで歩いている。	感染防止対策において、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。改めて周知徹底し、今後も感染予防を徹底してまいります。

No.	ジャンル	ご意見	回答
9	療養	<p>退院する時にお薬をもらったが、一包化されておらず非常に不便だと感じた。1歳の子供に飲ませるために、複数の袋をやぶり、まぜて、水に溶かしてスポイドで吸わせる、というのを朝夕やるのは非常に面倒。できる範囲で一包化して渡してもらえないだろうか？もしくは、処方箋で出してもらって、一包化してくれる薬局に持って行けるようにしてもらえないだろうか？</p>	<p>当院では薬剤の安定性、吸湿性等のデータがないものに関して、一包化できないがございます。退院時に一包化を希望される場合は、病棟担当薬剤師にご相談くださいますようお願いいたします。</p>