

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和6年7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	
こちらに運ばれるまで不安しがなく、途方に暮れるしかなかった。しかし、主治医の先生はじめ、ICUスタッフの皆さんの献身的な看護と温かい励ましのお陰で回復ができ、歩くりハビリを出来るようになったことは奇跡としか言いようがない。患者本人・先生方・家族の思いが一つになった結果だと思っている。また、常に家族の気持ちに寄り添ってくれて、本当に救われた。ありがとうございます。これからも、患者、家族に寄り添う看護を続けてください。	
難病で治療中であるが、先生の細やかな指導のもと、四年という月日がたちました。いつも話を聞いてくれて、本当に親切な先生です。いい先生のもとで、1日1日を大切に生きていきたいと思う。感謝の意で一杯です。	
初めて大きな病院にかかることになっても、付添の人だけでなく、先生や周りの人のたくさんのスタッフに助けってもらって、嬉しかった。手術は安心して受けられます。今後どのようなことでも相談して治療して、病気に負けないようがんばります。ごはん、ヘルシーでおいしかった。ベッドも環境も良かった。	
この度手術を受けました。今までもお世話になっていて、いつも快適に退院させてもらっています。長時間の手術に関わらず、親切にしてください、本当にありがとうございました。〇〇先生は本当に親切でやさしい。△△先生も病室に何度も顔を見せてもらい、勇気付けてもらいました。看護師さんたちも優しくよかったです。	
無事に退院することができました。先生や看護師さんのサポートが充実してて快適に一週間終わりました。まだ、悪いところがあるので、これからも健康第一に精進します。たくさんの患者さんと一緒に療養生活心配だったけど、あまり問題なかったです。大きな病院は必要だと思います。	
毎回美味しい食事を提供してもらい、本当にうれしく感謝している。やさしい病気ではないので、食事・スタッフの皆さんのやさしさが身にしみて、うれしく思う。病気も乗り越えたと信じています。本当にありがとうございます！	
いつも見映え、味、適温の料理を出していただき、食事が楽しみだった。ありがとうございます。やさしく丁寧にシャンプーしていただき、気持ちよく退院できる。ありがとうございました。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	看護	入院・手術をした患者の家族です。手術で時間が遅くなっていったなら、皆さんから声をかけてほしい。ICUに入って、次の日連絡すると言ったのに、電話がなくこちらからかけた。自分の仕事に責任を持って下さい。	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、患者家族の不安な気持ちに寄り添い、配慮ある説明が適宜行えるよう話し合いました。いただいたご意見を参考に、皆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。
2	接遇	足の悪い家族の付添いで通院しており、身障者用の駐車場に車をとめようとしたところ、警備員に「だめだめだめ、許可証がないのに。たくさん足の悪い人はおる。」と言われた。許可書が必要なのは知らなかったけど、言い方というものがあるのでは？とても不快な気分になった。	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。また、当院の車椅子・身障者駐車場は、車椅子をご利用の方、身体障害者手帳やパーキングパーミットをお持ちの方、当院発行の「臨時駐車許可証」をお持ちの方がご利用いただけます。「臨時駐車許可証」の申請に関しては、医療サービス課へご相談ください。
3	その他	ある階の師長さんが、患者さんからお菓子を受け取っていた姿を見た。師長さんは断っていたが、患者さんから「荷物が多いので受け取ってもらわないと重たい」と言われ、「お言葉に甘えていただきます」と言っていた。愛大病院が、他の病院の見本であるべき姿が、ある師長さんによって、言動に不信を抱いた。もしかすると、患者さんのうわさ話をしたり、情報漏洩をしているのでは？と考えてもおかしくない。注意喚起してください。	この度は、患者さんのうわさ話や情報漏洩をしているのではないかと不信感を抱かせる事態となり、大変申し訳ございませんでした。看護師長一同、患者さんの善意を受け止めながら、どのように対応していくべきか日々悩んでおります。その上で、患者さんやご家族からの品物・金銭は受け取れないこと、またご意見を頂いたような場面でも、お相手の気持ちを害することなく丁寧にお断りするよう、看護師長全員に改めて周知しました。

No.	ジャンル	ご意見	回答
4	その他	質問しても答えてくれないんですけど、残りの人生どうしたらええかわからんですけど、答えてもらえないんですか？過去の同じ課の人はどうしてたか知りたいんです。	この度は、ご不快な思いをされたものとお察しします。いただいた内容では詳細が分かりかねますので、よろしければ医療サービス課へご連絡いただき、お話をお聞かせいただければと思います。お手数をおかけいたしますが、ご検討下さいますよう、お願いいたします。
5	環境・設備整備	入院患者、お見舞いの者、すべて割引などめんどうなので、一律100円にできないのですか。	駐車場運用および道路等の老朽化を鑑み、構内交通環境の維持整備が必要なことから、外来患者さん等に割引を実施した上で、駐車料金をご負担いただいております。 また、診療目的以外での駐車場利用を控えていただき、自家用車での通院に限られる患者さんがご利用しやすい環境を提供するためにも、一般でのご来院の方には通常料金にてご負担をいただいております。 当院ご利用の皆様安心して駐車場をご利用いただくためにも、ご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。
6	環境・設備整備	①車イス駐車場から玄関までの間、屋根のないところがあるので、通路全体に屋根をつけてほしい。 ②車イス駐車場からの通路の石だたみが車イス移動時振動が大きい。体にふたんのないようにしてほしい。	この度はご不便をおかけし、申し訳ございません。屋根については、工事が必要となるため、直ちに対応することは難しい状況です。通路については、経年劣化により石だたみ（インターロッキングブロック）が下がってデコボコした状態になっていることで、振動が大きくなっている部分もありますので、そういった箇所については、今後修繕を検討してまいります。 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。
7	看護	入院中患児の付添いの方から、点滴の液漏れに関するご意見	点滴の管理において十分でないことがあり、申し訳ありませんでした。点滴の内容や、それに伴い固定の方法を変更する際はご家族へ十分に説明を行い必要がありましたが、それが不足しておりました。いただいたご意見をもとに今後の対応について検討いたしました。慣れない環境や治療で、患者さんやご家族の方は緊張や不安を強く感じられていることをしっかりと考慮し、安心して療養していただけるように努めます。また、検温等の経過観察に訪室した際に、患者さんが入眠されている場合は、ご家族にお話を伺う等、患者さんの状況に寄り添った対応ができるよう、より一層、職員の教育に努めてまいります。