

ハートボックス（病院長への伝言）の回答（令和7年4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	
入院中お世話になった看護師さんが素敵でした。優しい対応はもちろん、同室の方が食事の相談をした際に、セレクト献立を紹介や予約をしてくださり、入院生活で気が減入っている他の同室の患者にもセレクト献立を紹介してくれました。さらにまだ食べられないと相談した際には、栄養士さんに連絡を取り対応してもらったおかげで食べられるようになったと喜ばれていました。悩みを聞くだけでなくしっかりと行動に移されている姿勢を同じ部屋で見ている、すばらしいなと思いました。	
入院中、通院、血液検査でみなさんに、とてもよくしてもらっています。そして、今、先生の一言一言が抗がん剤治療より治りそうな感じです。先生からの言葉は、ノートにメモして、しんどい時、ノートを見てホッとしています。涙が出るくらい嬉しい時もありました。血液検査も一度も針刺し間違えありませんでした。痛みもありません。とっても上手です。何から何までありがとうございます。	

No.	ジャンル	ご意見	回答
1	環境・設備 整備	車椅子を使用しているのですが、立体駐車場に車を停めると駐車場から正面玄関までの通路が登り坂となっており1人で車椅子で通るのはとても辛く厳しい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。身障者駐車場が満車で駐車することができない場合は、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ご相談ください。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	Wi-Fi接続について。入院時にWi-Fiを利用するにあたり、インターネットの申し込みをさせていただきました。携帯電話でインターネットを利用させていただきましたが、利用可能時間内にもかかわらず、何度もWi-Fi接続ができない時がありました。Wi-Fiに接続されていると思いネットを利用していましたが途中で切断されていたため、ギガが使用されていてデータ残量がなくなり、ギガを追加購入しました。病院様の患者さんに対する無償のサービスなのでしょうか切断しないような機器に変更していただきたいです。	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お願いいたします。
3	療養	入院中は十分な栄養と睡眠確保が早期回復のために大切だと思う。大部屋で就寝中に常時いびきをかく方がたまたま居合わずとなかなか寝付けられない人も多いと思います。いびきのひどい人を隔離するのは難しいかもしれないが、入院時にいびきの有無を問診し、個室を勧めるなどしてほしい。または申し出があれば耳栓を支給するなどしてほしい。	大部屋での療養につきましては、ご不便をおかけして申し訳ございません。病棟では夜勤看護師が巡回中に気付いた際にはお声がけをし、枕の高さを変える、向きを変えるなどの対応をしております。空き室が無い等の困難な場合を除き、病室移動など可能な限り対応いたしますので病棟スタッフへご相談ください。
4	療養	整形外科に入院しています。スタッフの方は皆さん優しい方ばかりで、とてもありがたいです。同室に入院した人の中にイビキのひどい方がいました。他の人達は皆さんガマンです。何かおかしくないですか？イビキをかく人の中には、鼻腔テープ持参の方もいらっしゃいます。入院の際はまたは、病棟でこの様な、おすすめは出来ないのでしょうか。大部屋だからこそ必要なことではないのでしょうか。	大部屋での療養につきましては、ご不便をおかけして申し訳ございません。病棟では夜勤看護師が巡回中に気付いた際にはお声がけをし、枕の高さを変える、向きを変えるなどの対応をしております。空き室が無い等の困難な場合を除き、病室移動など可能な限り対応いたしますので病棟スタッフへご相談ください。

No.	ジャンル	ご意見	回答
5	接遇	混雑防止のために番号表示の後に呼び出しを行っているのはわかりますが、番号が掲示板に表示されてすぐに呼び出しをして急かさないでほしいです。体調が悪くてその場にいるのに、健康な方のように機敏に動けない事をわかってほしいです。	ご不快な思いをさせてしまいましたことと、配慮が足りず大変申し訳ございませんでした。午前中の中央採血室周辺は大変混雑しており、モニター画面が見えにくい場所でお待ちになっている方もいらっしゃるため、職員による番号呼びかけも並行して行っています。今後も、呼びかけは継続しますが、採血室への移動の際は、無理をなされずご自身のペースでご入室ください。どうぞ、ご理解いただけますようお願いいたします。
6	接遇	採血室の職員が頻繁に髪を触り、不快でした。衛生上問題はないのか。また他の人達が急ぎめで作業をしている中、その人はゆっくりとして仕事をしていなかった。	職員の業務態度について、ご不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。採血作業の間に髪の毛を触っていたことにつきましては、本人含め関係部署内でも共有し、清潔に留意して採血作業にあたるよう周知いたしました。「ゆっくりとして仕事をしていなかった」につきましては、採血室全体の安全確認・調整役割を担っている職員ですので、それに関する対応場面で採血作業の手がとまっていたのかもしれません。今後も安全に効率よく採血対応できるよう努めますので、お気づきの点がございましたらご遠慮なくお声かけください。
7	接遇	定期受診のため病院に来ました。車いす用駐車場が満車だったため正面玄関で患者本人を車から降ろし、別の駐車場を探そうと思いました。正面玄関のコンシェルジュさんに、その旨お伝えし、患者本人を待たせてもらうよう依頼をしました。以前は看護師と連携し待機できていたのですが、本日はできないと言われ困りました。このような時に、どうすればよいのか解決法をあらかじめ決めておいてください。いつも起きていることではなく満車の時だけの困りごとです。	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。看護師と連携を取り患者さんやご家族が安心して待機できるよう、関係部署内で対応方法を検討し周知しました。今後は、コンシェルジュより受診される診療科へ連絡を取り対応いたしますので、その間に駐車場へお車を停めていただくようお願いいたします。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ます。
8	その他	先日、リハビリに行ったところ、ドクターヘリのパーカーを着ていた職員の方がいました。何かあったのかびっくりしましたが、その方がパーカーを脱いだ時、リハビリの先生であることが分かりホッとしました。今後、何か関係があり担当のリハビリの先生が変わってしまうことがあるのでしょうか。気になります。	愛媛大学病院は三次救急として愛媛県内の救急医療体制の一端を担っており、当院の医師や医療従事者がドクターヘリの業務をすることがあります。その認知度を高める意味合いのプロモーションとして、ドクターヘリのイラストの入った上着を着用していることがありますが、ドクターヘリに療法士が搭乗することはありません。また、外来患者さんの担当療法士は基本的に変更になることはありませんが、異動など都合により変更になる場合は、事前に患者さんにご連絡いたしますのでご安心ください。
9	その他	ブレイルームがあるエリアに、業者さん（3人）が大きな態度でソファに座っていた。1人は靴を脱ぎソファにあぐらをかいていた。作業中の休憩だとは思うが、患者やその家族が周辺を利用しにくくなっており、1人はキッズ用のブレイルームに腰を掛けて威圧的であった。ここで休憩をしないとイケないのか。業者の道具を持ち、汚い作業着のままであり、見ていだけでも不快なのに、会話がうるさい。業者は名札をしていないので不審者の可能性もある。師長さんもいたけど黙認のようである。	この度はご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。この度のご意見を受け、関係部署にて事実確認を行い、当日対応にあたった業者まで指導及び注意をいたしました。日頃から患者さんの立場に立った接遇・姿勢を心掛けるよう、病院職員含めて徹底することで、より一層安心できる環境作りに努めてまいります。