

「声の箱」に寄せられたご意見への回答

【令和6年1月1日～令和6年2月29日】

こころの医療センター

意見・提案の要約	回 答
<p>毎月1回程度、診察を受診しにきています。ほぼ毎回、約1時間～1時間半程度、ロビーで待つてからの受診となっています。患者数の増加、医師不足等で大変なのは分かっていますが、フルタイムで仕事を終え、診察に駆けつけている日々、翌日も朝からフルタイムでの仕事があります。なるべく待ち時間を少なくしていただきたいのと、17時半を過ぎてからの暖房が弱くなるのを改善していただきたいです。</p> <p>タバコの件ですが、今、敷地内禁煙になっていますが、正直な所、タバコを吸われる患者さんが多く、皆さん吸う場所に困っています。電子タバコは敷地内ならどこでも吸っていいとか、普通のタバコも、みんなの共通の喫煙場所を作ってくださいとありがたいです。</p> <p>まん中の場所にある、(以前の)男性専用の喫煙場所が空いていて、そこを、男女兼用の喫煙場所にされるのはどうでしょうか？</p>	<p>【こころの医療センター】</p> <p>ご意見いただき、ありがとうございます。ご不便をお掛けし、申し訳ございません。</p> <p>外来診療の待ち時間につきましては、患者さまの病状により診察時間が延長したり、また、緊急対応等の不測の事態に対応する場合もあるため、お待ちいただくことがありますことをご理解いただきますようお願いいたします。</p> <p>また、冷暖房につきましては、診療時間内は室温の状況をみながらエアコンを運転しておりますが、診療時間終了(17時15分)後は、運転停止となる設定になっておりますので、大変恐縮ですが、備え付けの個別の暖房機器等をご利用いただきますようお願いいたします。</p> <p>【こころの医療センター】</p> <p>ご意見いただき、ありがとうございます。</p> <p>喫煙に関するご要望ですが、令和元年に健康増進法が改正され、国が定めるガイドラインに基づき、病院においては敷地内禁煙とするよう定められております。</p> <p>そのため、従前に設置しておりました敷地内の喫煙場所は使用禁止とし、ご面倒ですが病院敷地外において喫煙いただきますよう、お願いいたしております。</p> <p>法の趣旨をご理解の上、ご協力をいただきますようお願い申し上げます。</p>

最近 (R6.2.13)、三重交通バスの時刻等が変更になり、通院するのがとても不便になりました。特にデイケアでは、受付時刻に間に合う便がなくなってしまう、さらに 8:25 津駅発警察学校行きバスは、城山東への停車がなくなり、バス停は遠くなり、料金は上昇しました。(略)

三重大病院は、独自に三交バスを直行便として、運賃を病院持ちで走らせています。こころの医療センターでも、通院のため移動手段の確保をお願いしたいです。

入院時は個室は一杯ですと言われたのに今個室を利用している。外来と病棟の連携が取れていないのでは。あっちこっち病棟内を移動させられ、ゆっくりできなかった。

師長、看護師さんは謝ってくれたけど、しばらくは合点がいかなかった。今は静かなところ休養できると思う。

【こころの医療センター】

ご意見いただき、ありがとうございます。

三重交通の路線バスのダイヤ改正により発着時間に変更となり、また、時間帯により停留所の位置についても変更があったことで、バスをご利用いただいている患者さまにはご不便なことと、お察しいたします。

当院の患者さまにおかれましては、様々な公共交通機関等をご利用いただいて、ご来院いただいております。地域の皆様もご利用いただく路線バスの運用に関わることで、改正についてご理解をいただきますようお願いいたします。

【こころの医療センター】

ご意見いただき、ありがとうございます。

何度もお部屋の移動をお願いし、ご迷惑をおかけいたしました。

個室の利用については、入院決定時の患者さまの病状等を確認し、個室での療養が必要とされる方に優先して入室いただくこととしておりますので、個室に空きがないときは、ご希望に添えないことがございます。

また、個室利用中の患者さまにも、病状が改善し、個室使用を必要としない状況になりましたら、多床室等への移動をお願いする場合もございますので、ご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。

北病棟から床屋さんの辺りまでの道のりで、みんなすれ違いざまに挨拶をするのですが、職員の中には無視する人がいます。

精神科病院の職員としては、いかななものでしょうか。

部屋がピアノの音でうるさい。

原田文庫は、医学書ばかりでなく、故原田先生の愛読があれば、是非お借りして読みたい。折角、原田先生の御遺族が寄贈された図書を貸し出し活用されてはどうでしょう。倉庫の中で眠っているのはもったいなく、一人でも多くの方が利用する事で、原田先生とご遺族の方の気持ちが生かされるのではないのでしょうか。

【こころの医療センター】

ご意見いただき、ありがとうございます。不快な思いをさせて申し訳ございません。

当院では、院内に接遇委員会を設置し、接遇に関する改善活動を継続実施しているところですが、今回のご意見を踏まえ、挨拶の励行を周知徹底させていただきますので、ご了承ください。

【デイケア】

ご意見いただき、ありがとうございます。不快な思いをさせて申し訳ございません。

デイケアには、ギターやピアノが使用できる音楽室がありますが、騒音防止の観点から、ドラムには消音パッドを、ピアノには弱音ペダルを常時使用し、対策を講じています。ご意見を受け、あらためて対策を徹底してまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

【デイケア】

ご意見いただき、ありがとうございます。故原田院長のご遺族から寄贈いただいた図書を、利用者にもお読みいただけるよう、3年前からデイケアの図書室内に「原田文庫」を設け、閲覧をいただいております。

なお、外部への貸出については、返却確認等の管理運営が煩雑となり、大切な図書の紛失も懸念されることから、施設内の閲覧のみといたしておりますので、ご理解のほど、よろしくようお願いいたします。

夕食の温度が低かった。

薬の袋には、患者氏名のほか、薬の名称が印刷されています。氏名の文字は読みやすいのですが、薬の名称は字が小さすぎて読めません。

服薬時に薬の名称を確認できるよう、大きな字で書いてください。

【栄養室】

ご意見いただき、ありがとうございます。

当院で算定している入院時食事療養（Ⅰ）の施設基準では、適温提供が条件とされており、温冷配膳車を使用し、温かい食事は温かく提供するようにしております。

温かい食事が冷めているように、お感じになられたかもしれませんが、食中毒予防のため、調理・盛り付け後すぐに配膳車へ搬入しておりますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。

なお、病棟配膳時には温冷配膳車の保温・保冷機能はオフになっておりますので、1時間以内に喫食していただきますよう、併せてお願いいたします。

【薬剤室】

ご意見いただき、ありがとうございます。

当院では薬を1回分ずつ包んでいる透明の袋（分包紙と言います）に患者さまのお名前と薬の用法、薬を調剤した年月日の他に入っている薬剤名を印字しています。

これは、患者さまに薬をお渡しする際やお飲みいただく際に患者様や職員が薬の内容に間違いがないか確認するためのものです。

薬剤名の印字の大きさにつきましては、当方でも検討したのですが、患者さまごとに文字の大きさを変更することは難しく、分包してある薬の種類が多くなりますと、全ての薬剤名を印字することが出来ないため、現在の大きさに設定させていただいております。

薬剤名の印字が小さいことで、ご不便をおかけして申し訳ありませんが、服用時に看護師と一緒にご確認いただきますよう、お願いいたします。

W i F i がほしい。

【総務課】

ご意見いただき、ありがとうございます。
入院環境にかかる設備備品等につきましては、限られた予算のなか、緊急対応が必要なものから、優先度をつけて順次対応しております。

W i F i の設置について迅速な対応はできませんが、今後の快適な病院環境構築に向けての参考とさせていただきます。

A T M がほしい。

【総務課】

ご意見いただき、ありがとうございます。
銀行等のA T M の設置については、各金融機関側の意向次第となりますが、利用回数や経費面で課題があり、当院への設置は困難とのお話を伺っておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

ボールペンが、入ったまま、知らずに、洗たく依頼に出したのですが、洗たくする前に、調べてもらえなかったので、そのまま、洗たくされてしまい、シャツに、インクが、ついてしまいました。洗たく前に、調べてもらうようにしてください。

【総務課】

この度はご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。

洗濯ネットについては、異物の混入等を確認していますが、すべて取り除くことができないこともあります。

お手数をお掛けいたしますが、洗濯に出すときに、各自での確認についてご協力いただくようご理解をお願いします。

事務の人（会計）が、同じミスばかりしてくる。いい加減にしてほしい。

【医療事務室】

ご意見いただき、ありがとうございます。
会計で計算誤りがありましたこと、誠に申し訳ございませんでした。担当者に正確な事務を行うよう注意するとともに、すべての窓口担当者に同様の周知を行いました。

今後も、このようなことのないように、正確な事務処理に努めてまいりますので、ご容赦いただきますようお願いいたします。