

“皆様の声”のお知らせ

No	区分	内容	回答	担当部署
1	看護部（入院）	お世話になっています。私は患者の家族です。私が夕方帰るので、看護師さんにミトンをお願いにナースステーションに行きました。ベッドに戻り5分過ぎても装着に来て下さらないので再びお願いに行きました。その時初めてお願いした看護師さんはいませんでした。入院して間がない頃お願いしたのに着けてもらえず点滴の針を抜いてしまい皆さんにご迷惑をかけました。それ以後ミトンの装着を見届けてから帰るようにしています。またこのようなことがあり一筆入れた「万が一」という事に関しては患者や家族の責任はどのようなのでしょうか？泣き寝入りですか？	今回は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。安全で安楽な入院生活が送れるように援助することは、看護師の責務であります。病棟のスタッフ全員が看護師としての関わりを振り返り、患者様やご家族に安心した入院生活を送っていただけるように努めてまいります。	A4 階病棟副師長 宮川
2	看護部（外来）	「どうしました？」って言いにくい。時間がかかりすぎる！救急の患者はしょうがないけど、なんであとから来た人が先に診察されるんだ。	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。ご意見を真摯に受け止め、患者様の立場に立った気配りと対応を心掛けてまいります。なお、救急外来におきましては、病状により診察の順番を前後させていただく場合がございます。今後とも、ご理解くださいますようお願い申し上げます。	外来師長 齋藤
3	薬剤センター	診察が終わって薬を頂く場合1時間待ちなのでもう少し早くできないものかな？	大変ご迷惑をおかけして申し訳ありません。なるべく、待ち時間の短縮には努力しておりますが、医師への質疑、手間のかかる調剤など必要な場合もあり、多少のお時間をいただく場合がございます。その場合、出来るだけ所要時間をお知らせするようにしております。又、そうした関係上、順番が前後する場合もあることと思われまます。お急ぎの場合、窓口で予め申し添え頂ければ出来るだけの対応を致しております。お気軽に窓口でご相談ください。当院薬局は365日24時間体制で薬剤師が常駐しておりますので、夜間等、御都合の良い時間帯での薬のお渡しは可能となっております。	薬剤センター長 中野
4	医師	外来にて、診察時の医師の言動に対するご意見。（同様1通）	ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。頂きましたご意見は、医師へ報告致しました。より良い医療を目指し、努めて参ります。	総務課主任 岡田
5	外来	ベビーカーの件ですが、最初の受付と最後の会計がB館で行うため、現在のA館だけでなくB館にもおいてほしい。B館の前からタクシーで帰る時、今度は「A館に戻してください。」と言われた。検討をお願いします。	大変ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。B館にもベビーカーを常備しておりますが、盗難防止のために事務室内に保管しております。今後、患者さんが気軽にご利用できるよう案内を掲示いたします。ベビーカーが必要な際には職員までお声をかけてください。また、使用後のことについても大変失礼いたしました。本来でしたらその場で受け取らなければいけませんでした。今後、このようなことの無いように指導してまいります。大変申し訳ありませんでした。	医事課長 吉川

No	区分	内容	回答	担当部署
6	外来	休日の翌日、突然体の痛みで受診。心臓に問題はないと念のために受診しましたが、総合診療科約3時間近く待ち。以前整形で4時間待ちもあり非常に苦痛を覚えた。2診しかなくDr.もお若い様子。総合診療科は振りわけをする科でもあるはずだし、ベテランの医師でできばきできる医師を配置すべきだと思う。具合が悪く不安で受診しているのに2～3時間も待たせるなんて言語道断。対応がよくないと思う。病院歴あり。調剤薬局勤務、薬剤師。	外来診察の待ち時間につきまして、大変ご不便をお掛けしております。待ち時間対策も加味し、診療担当を週6日間に配置しております。特に休日の翌日だったこともあり、待ち時間が長くなりました。ご指摘頂きました点は、今後も継続的な課題として取り組んで参ります。	事務長 中野
7	病院バス	荃崎方面の病院バス、もう一度運営していただけないでしょうか？ 年老いた私達にはどうしても車の運転も出来ないしタクシーもなかなかきってもらうのに時間がかかるなど、愛和病院を受診するのとても大変なので是非バスの復興をお願いします。	荃崎訪問バスの運行については、経費等の維持が難しいことから、数年前より検討を重ねておりましたが、今春、バスの老朽化による廃車を一つの機会と捉え、バス送迎を廃線としました。ご利用の皆様には、ご不便をお掛けしておりますが、ご理解のほどお願い申し上げます。 ※牛久駅便と竜ヶ崎便をご利用の皆様には、運行を継続させて頂いておりますので、引き続きご利用ください。	総務課主任 岡田
8	設備・環境	自転車をとめておく場所を造って欲しい。今まで屋根付き2棟あったが1棟になり、植込みなどに置かざるを得なかったり、不便を感じています。再三この「皆様の声」で要望していますが、何の音沙汰もありません。検討して下さいているのかでも知りたいと思うのは無理な事ですか？（同様1通）	駐輪場につきましては、利用状況を定期的に確認しておりますが、混み合う午前中の時間帯であっても、ある程度の空きがある曜日もある様です。今後も継続的に利用状況を確認し、検討致します。 以前より駐輪場に関しましてはご意見を頂いていたにも関わらず、未回答であった事につきまして、誠に申し訳ありませんでした。今後は頂いた皆様の声に対し、適切に回答・対応させて頂きます。	総務課主任 岡田
9	設備・環境	玄関前、他、草がしげっていますが清掃会社の方達にはお願いしないのですか？又は、シルバー人材センターの方達はきれいな仕事をされますよ。一日でも早くすっきりした所を見たいですね。	玄関周りを含め、敷地内の草木に関しましては、定期的に剪定と草刈りを造園業者へ依頼しております。又、病院職員も一部行っております。一年を通して敷地内の草木の管理が徹底出来るよう、努めていきたいと思っております。	総務課主任 岡田
10	設備・環境	最近、水飲み場の蛇口に直接口を付けて飲んでいる人を見つける。紙コップがあることをもっと知らせてほしい。貼り紙を出したらどうか？大きくわかりやすく。	水飲み機に関しまして、皆様に紙コップをご利用して頂ける様、掲示を致します。	総務課主任 岡田
11	設備・環境	トイレに便座消毒が無い事がいつも気になっています。最近小さなレストランやその他クリニックの施設でも付いていて、かならずふいて使用しています。病院（トイレもきれいですが）ですので皮膚科の方や年配の方々がおられますので是非取り付けて頂きたいと願っています。	ご意見有難うございます。皆様にとってより不自由の無い設備の整備に向け、検討致します。	総務課主任 岡田

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。