

“皆様の声”のお知らせ (平成29年12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	看護部 (入院)	夜中、痛み止めの薬が効かず、自分では小声で痛いと言っていたつもりでしたが、看護師さんが来て、「まわりの人が眠れないから」と注意され、その後、翌朝まで、放っておかれました。とても悲しい思いをしました。夜勤の方の人数が少ないからと言っても、病人からしてみると、言葉だけでいいから一言気配りみたいな言葉がほしかったです。(中略)1ヶ月以上も入院していると、患者の声は薄らいで行くのでしょうか。	この度は、入院生活において大変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。職員一人ひとりに指導を行うとともに、患者様の声に寄り添った看護が提供できるよう努力してまいります。	B3階病棟 師長 縮
2	看護部 (入院)	(16:30頃)足の痛みには耐えきれず、痛み止めをもらいにナースステーションに行った所、「あとで持っていく」と言われ、病室で待っていましたが、19:30頃になっても持ってきてくれず、痛さに耐えきれなかったため、今一度ナースステーションに行った所、違う看護師さんに、「あれ?夕方もらわなかったっけ?」と言われ、理由を話し、痛み止めを一錠もらいました。忙しいのはわかりますが無責任ではないのでしょうか。	この度は、職員の対応において大変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。速やかな対応ができるよう、職員間の情報共有を徹底するとともに、統一した看護の提供ができるよう努めてまいります。	B3階病棟 師長 縮
3	職員の対応・ 言動	お昼前にやけどをして、慌てて代表電話にかけたら「今すぐ来られますか?午前の診察受付が終わるので」と言われた。氏名と電話番号など聞かれ(やけどを流水で15分程度冷やしながらの電話)、次の病院バスに乗ると伝え、すぐに向かったが、自動受付は終わっていて、中央受付カウンターは人が1人しかおらず別の人に対応中で、しばらく待たされ、ブロック受付でも問診表を書いたり、やけどが足だったので建物内でも移動もつらく、立って待たされるのも痛くてつらかった。何のために電話で氏名などを聞かれたのかと思った。	配慮に欠けた対応であったと反省しております。また、情報の共有も徹底しておらず、大変申し訳ございませんでした。	医事課長 吉川
4	外来	予約票の予約日の欄に、曜日を追加記載してほしいという要望。	次回のシステム導入の際には、患者さんが利用しやすいシステムを取り入れる予定で検討しております。貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川

“皆様の声”のお知らせ (平成29年12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
5	外来	<p>(冒頭省略) 予約外の薬のみに4時間近く待たされるのはいかなものか?いくら混んでいるからとはいえ、いつも診察に1分もかかっていないんですよ。</p> <p>少しは待ってる者(薬のみ)の身になってみて下さいよ。(中略)薬のみで約30分以上かかるなんて具合悪くなっちゃうよ。飯も食わずに。</p>	<p>長い時間お待たせして大変申し訳ございませんでした。厚生労働省からの指導により、お薬は、医師の面談を受けてからでないとお出しできないこととなっています。そのため、お薬のみ希望であっても、通常の診察と同様にお待ちしていただいております。また、総合診療科は予約制ではなく受付した順番でお呼びしております。この時期、患者さんが大変増えており、このような待ち時間になってしまいました。申し訳ありません。ご不便をおかけしますが、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p>	<p>医事課長 吉川</p>
6	外来	<p>他病院より良いかと思ひ30年以上お世話になっているのですが、このところ糖尿の診察に対し不満を感じています。予約時間より30分、1時間も遅く診察が始まり、待っているだけでイライラします。予約時間は必要ないのでは。</p> <p>他へ変わりたい気持ちで、ここ1年ほど通院していますが、書かせて頂きました。</p>	<p>ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません。また、長年にわたり牛久愛和総合病院をご利用頂きありがとうございます。同様の予約時間や診療開始時間に関するご意見に関しましては、多くの意見を頂戴しております。病院といたしましては、改善に向けた検討を重ね、患者さんにとってよりよい外来受診ができるよう努力していきたいと思ひます。</p>	<p>総務課長 松本</p>
7	外来	<p>採血に時間がかかりすぎる。3人がかりで30分近くかかった。「寒いから血管が縮んで、沈んで」と言ったが、血管のある所は決まっているのではないですか?一発で採血するうまい人もいます。あまり時間がかかりすぎて検査できず、また改めて採血する時もありました。血管という大変な所ではありますが、もう少し上手にとれる人をお願い致します。</p>	<p>今回は辛い思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。気温や体調によって、血管の状態が変わってしまいます。現場としては、最善を尽くしておりますので、ご理解の程よろしくお願い致します。</p>	<p>生理検査副科長 栗島</p>
8	総合健診センター	<p>人間ドックの問診票について。</p> <p>①事前問診票(緑色)…運動関係、記入箇所2か所→まとめられる。</p> <p>②当日の問診票(白色)…事前のものと同じようなことを記入→①と②は統合できる。</p> <p>③①と②は、使われるシーンがない。不必要な項目も多々あると見受けられる。</p>	<p>当健診センターのご利用いただきありがとうございます。</p> <p>①事前に送付される問診票(緑色)は受診当日に医師との問診や診察に必要となります。</p> <p>②当日記入していただく問診票(白色)は特定健康診査(2008年度より生活習慣予防を目的として開始された健診制度)に必要な質問票であり、①、②とも必要な書類ではありません。しかし、ご指摘の通り質問内容が似ております。現在、①の質問内容の見直しと、①と②の統合が可能かを検討しております。この度は、貴重なご意見ありがとうございました。</p>	<p>総合健診センター 課長 岡野</p>

“皆様の声”のお知らせ（平成29年12月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
9	画像診断センター	<p>いつもお世話になっております。MRIの検査を3ヶ月ごとに受けていますが、のう胞の鮮明さに差があるのです。なぜ？と思い考えてみたのですが、検査の途中で息を止める指示が出ますが、担当の方々それぞれで、タイミングが違うのです。出すタイミング、息を止めるタイミングを統一していただけたらと思います。</p> <p>それと金属探知機をかける時に、息を止めるタイミングを練習させてほしいです。</p>	<p>いつも当院をご利用頂き有難うございます。</p> <p>MRI検査の画質の件ですが、画質には担当者の設定するパラメータ(収集位相及び効率、取得時間)、患者様の組成パラメータ(年齢、体重、心拍数、呼吸数)等様々な要因が関わってまいります。</p> <p>呼吸の指示へのご指摘でしたが、呼吸を止めた状態で撮像がなされているかが、より良い画質を取得する上で必要な要素の一つであると考えます。</p> <p>担当者には、呼吸を止める必要がある検査においては、患者様の呼吸がしっかり止めてある状態で撮像がなされるよう通達致しました。</p> <p>この度はご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。</p>	画像診断センター 副科長 佐野
10	設備・環境	砂利(東側)の駐車場の出入口の凹凸を補修願います。歩行に非常に危険です。	ご指摘いただきました箇所について現状確認致しました。準備が整い次第、補修作業を行います。	総務課長 松本
11	設備・環境	消化器科にトラノオという植木鉢に入ったものが2つあるけど、水が足りなくて枯れそう。誰が管理するのか分からないけど水をやってください。先週も来たけどそのままでした。	ご指摘ありがとうございます。今後は院内の環境美化に目を配りながら、週に1度の水遣りを徹底したいと思います。	総務課長 松本
12	病院バス	<p>12/11、10:15 発(牛久駅) 1分早くバス出発。バスの後姿は見えています。仕方ないので歩いて病院に来ました。1時間かかりました。予約時間に遅れ、先生には「いつも早いのにどうした?」と言われました。</p> <p>12/9、病院からの帰り、病院発が14:00 ごろ、1分早く出発していました。途中ならともかく出発駅は時間を守って下されば・・・。</p>	ご意見、ありがとうございます。また、牛久駅から歩くこととなってしまったこと、誠に申し訳ございませんでした。運転手には定刻で出発するよう指導致しました。	車両課長 山岡
13	病院バス	病院行きの牛久駅バス停で、7:50 発を待っていて気づいた事です。若い人(職員?)が多く、早くから待っていて、後から来る高齢の患者さんが乗りづらいようです。我先にと乗車する職員(若者)もいて職員の送迎バスのようです。乗車してからのおしゃべりが多く、うるさいと思いました。座席も後ろの方ではなく、中ごろから座っている人がいます。企業コンプライアンスが疑われます。	この度、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。今回、職員に対し注意喚起とマナーを守るよう指導致しました。	車両課長 山岡

“皆様の声”のお知らせ（平成29年12月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
14	病院バス	荃崎方面行のバスがなく、とても困っています。	大変ご不便をお掛けして申し訳ございません。バスの老朽化と経費維持の難しさから廃線とさせて頂きましたこと、ご了承ください。	車両課長 山岡
15	テラス	テラスダイニングで、席に呼び鈴をおいてほしい。メニューを増やしてほしい。例えば魚の料理とか。	呼び鈴の設置につきましては現在検討中でございます。厨房で使用の呼び鈴の音に関して『耳に障る』等のご意見を頂いた経緯もございました。検討状況につきましては、テラスダイニング店員までお問い合わせください。 メニューにつきましては、2/15よりテラスダイニングのメニュー変更を予定しております。すでに不定ではありますが『日替わり』などのメニューを始めております。今後、市場で直接買い付けた鮮魚メニューや季節の野菜を使ったメニューなどを積極的に商品化していく予定でございます。ぜひ、ご意見やご要望がありましたら、テラスダイニング店員までお声がけください。 お客様のご要望にお応え出来ますよう心掛けてまいります。宜しくお願い致します。	テラスダイニング 料理長 佐野

“感謝の声”のお知らせ（平成29年12月分）

No	対象	内容
1	看護部 (B3階)	入院中は大変お世話を頂きまして本当に有難うございました。看護師長はじめ、治療に携わって頂いた看護師の皆さまに対しましては、親切でご丁寧なご配慮と、懸命な治療をして下さいましたことに有難く感謝を申し上げます。皆さまのご健勝とご多幸を心よりお祈り申し上げます。
2	看護部 (C3階、 C5階)	救急でC3に入院し、術後C5に移動しました。思わぬけがでしたが、スタッフの手厚い看護と病棟の雰囲気退院できました。休日なので全ての人に挨拶できなかったため、紙面を通じてお礼を申し上げます。どうもありがとうございました。
3	医療福祉 相談室	10月末から入院中です。長期入院になる予定らしいです。これからの生活やその他いろいろな面での心配事、不安でいっぱいの中、ソーシャルワーカーの仲内さんがアドバイスや手続きを全部して頂いているのですごく助かっています。もう12月中旬にさしかかり、まだこれから先も入院生活が続きますが、精神的な不安もなくなり安心していきます。これからもよろしく申し上げます。ありがとうございます。

※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。

※個人を特定するものにつきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承下さい。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願い致します。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。