

“皆様の声”のお知らせ（平成29年9月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の 対応・言動	<p>9月1日に循環器科を受診し投薬を受けました。4日までに副作用と思われる症状が出たため、5日に電話で休薬すべきか相談致しました。電話に出られた方に症状をお伝えしたところ「主治医の先生が7日まで休みで判断できない。他の先生では判断できない。」と言われ、薬剤師に相談できるか伺っても断られ、先生が来る8日の朝に電話するように言われました。その間休薬して良いか伺っても「判断できない」と言われました。（中略）</p> <p>薬の副作用の危険性を当院が軽視していることに驚きました。こちらは個人開業の病院ではありません。先生が3日間不在であっても、その間放置という様な対応は是非とも避けていただきたいと思います。当院は薬局も併設しているのですから、その利点も活用していただければと思います。（以下省略）</p>	<p>ご意見を頂戴し、今回のことを重く受け止め、投薬の問い合わせ及び副作用に対して、医師・薬剤師がきちんと説明対応できる体制にしていきたいと思います。大変申し訳ありませんでした。</p>	医事課長 吉川
2	外来	<p>（血液内科について）時間予約で来ているのに、予約の意味がない。来た順にして頂きたい。予約は取らない方が良い。</p>	<p>多くの患者さんより同様のご意見を頂戴しております。毎月、待ち時間について辛い思いをされているとのこと、誠に申し訳ありません。血液内科は通常の内科と異なり、専門的な治療や検査が必要な患者さんが多く受診されます。そのため、特定の医師に患者さんが集中し、予約時間に大幅な遅れが生じています。また、入院患者さんの緊急処置等にも時間を費やされることもあります。</p> <p>今後、このような状態を少しでも緩和できるよう、病院として検討してまいります。申し訳ありませんが、ご理解下さいますようお願い申し上げます。</p>	医事課長 吉川
3	看護部 （病棟）	<p>師長は患者の病状が本当に分かっていない。看護師も調子が良く、なれなれしく人を馬鹿にした態度をとる。（中略）適当に患者に対応。何を頼んでも忘れていくらしく、ほとんど2回程聞かないと答えがきません。こんな人達を長く同じ場所においておくからマンネリ化してしまうのではないですか？（中略）これで高い治療費が来るのだからいつも不満です。師長・主任・他スタッフの教育をしないとイケませんよ。いつも気分が悪く帰ってきます。本当にこの声は届いておりますか？</p>	<p>この度は看護師の対応により、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。当該部署の師長に個別指導するとともに、看護職員全員で今回の内容を共有致しました。今後も看護職員の接遇をはじめ、看護の質の向上に努めてまいります。</p>	看護部長 軽部

“皆様の声”のお知らせ（平成29年9月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
4	テラス ショップ & カフェ	テラスショップ&カフェのパンのカロリーを表示してほしい。	この度テラスショップ&カフェ販売のパンについてのご意見を有難うございます。今回の貴重なご意見を頂き、従業員で話し合い、下記のように今後ご提示出来ますよう、店内に目安一覧を記載していきたいと考えております。 ①全商品での記載は難しいのですが、パンの陳列棚の周辺に各種別カロリー一覧を記載。 ②食材のカロリー目安を記載し、お客様に計算して頂けるように具材、食材カロリーを一覧にして記載。 まだ考案段階ではございますが、ご掲示出来ますよう努力させていただきます。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。よろしくお願い致します。	テラスショップ & カフェ店長 長内
5	栄養 センター	入院中の食事のおかずがいつも同じような物ばかりで、もう少し変化したおかずをつけて欲しいです。温泉卵だったら毎日のように同じですし、食事代が安いから仕方がないかもしれませんが、もう少し工夫してつけて欲しいです。漬物だってしょっぱくて食べられない程です。	入院生活となれば環境が変わり、また食事も普段食べなれているものと違いがあることと思います。病院食には、療養上の制限（カロリー・蛋白・塩分など）の他にも、様々な制限（大量調理施設衛生管理マニュアルによる業務管理や材料費等）の上、献立を作成し調理しております。しかし美味しく食べて頂くことも治療の一環ですので、衛生面や適温にも配慮し、皆様に喜ばれるような食事提供を心がけます。また、月に4回ほど提供しております温泉卵は、比較的皆様に喜ばれる献立でございます。苦手という方には別献立で対応しておりますので、お申し出ください。	栄養センター 科長 後藤
6	警備	父が入院中に見舞った後、家族の迎えを待つ為、入口脇のベンチで電話をしていたところ、足取りのおぼつかない40代くらいの男性がずっとこちらを見ていました。嫌な感じがしたので様子を見ていたら、こちらに近づいてきたので、急いで院内に入りました。男性は（中略）中に入って来て、受付の奥の方でウロウロしてとても怖かったです。夜間の不審者の可能性がありますので警備を強化して下さい。	大変怖い思いをさせて申し訳ございませんでした。夜間警備を改めて、強化するよう指導していきます。 また、今回の様な不安な点があった場合は、近くの職員にお申し出下さい。	メディカル サービス部 係長 関口
7	設備・環境	売店が閉まってからの時間帯、面会時間にもかかわらず、通路が暗くて怖い。	該当する時間帯の照明について現場を確認致しました。売店閉店後も面会時間終了までの間は、日中程ではありませんが、一定の明るさを保っております。また、季節に応じて、日没時間も考慮し、対応しております。	総務課主任 岡田

“皆様の声”のお知らせ（平成29年9月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
8	設備・環境	A館1階のA23の待合所の右側にあるゴミ箱について。ふたがなかなか開けられず、汚れている様なふちに手をかけてやっと開けられた。衛生上、何となく不潔な感じが否めない。院内感染を引き起こしかねないので、（たぶん掃除の方がきちんと消毒処理をしていると思うが・・・）足で踏んでふたを開けられる型のゴミ箱にしてほしい。	ゴミ箱のご利用に関してご不便をお掛けしました。利便性と衛生面に問題が無いよう、改善を行ってまいります。	総務課主任 岡田
9	設備・環境	入院中ですが、通路に時計があったらとても良いのではないかといつも思っています。	時計は院内必要箇所へ設置しておりますが、不足と思われる箇所につきましては、検討のうえ適宜設置させていただきます。	総務課主任 岡田
10	設備・環境	（病棟の）談話室に新聞が置いてあったらありがたいと思います。（以下省略）	現在、新聞の設置はB館1階の受付ロビーのみとさせて頂いております。C館1階のからだ情報館前に、新聞自動販売機を設置しておりますので、宜しければご利用ください。	総務課主任 岡田
11	設備・環境	A館とB館を結ぶ廊下から見た木陰の気持ちよさそうな空間がありますね。あそこをヨーロッパの多くの病院のようにカフェにしてみてもいいかでしょうか？きっと“ひととき”の病院内の素敵な空間となると思いますが・・・。	素敵なお提案を頂き有難うございました。検討させていただきます。	総務課主任 岡田
12	設備・環境	C館の待ち合いの空調の温度が高くて、気分が悪くなった。もう少し下げてもらいたい。	この度は院内の空調環境によりご迷惑をお掛けしました。今後、体調不良等の際はお近くの職員へお知らせ下さい。	総務課主任 岡田
13	設備・環境	指摘ではなく、お願いします。Wi-Fiはドコモとソフトバンクが使用できるそうですが、auも設置をお願いします。	以前、docomo、ソフトバンク、auの3社に設置の依頼をしており、「au」より設置不可との返答がありました。引き続き交渉していきます。ご了承下さい。	総務課主任 岡田
14	病院バス	つくば方面（旧荃崎地区）のバスがなくなってとても困っている。歩いて病院へ向かう高齢者も見かけて危ない。小さなバスでもかまわないので出して欲しい。地区の懇談会でも話が出ています。	荃崎方面の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、昨年、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、ご理解のほど宜しく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

“感謝の声”のお知らせ （平成 29 年 9 月分）

No	対象	内容
1	看護部 (B3 階)	かんごしさん、いつもありがとうございます。
2	看護部 (B3 階)	師長さん、看護師さんの皆様にはいろいろお世話になりました。私は体力が衰えていたので助けて頂きました。また、血管が細いので点滴で毎朝困らせていました。その時でも笑顔で対応してくれて本当にありがとうございました。気持ちよく入院させて頂きましたよ。B館の3階の全員の看護師さんに感謝しています。ある日の朝の点滴は足から入れました。主任さんも来てくださいました。ありがとうございます。
3	医師	大変親切に診断処置をして戴き、更に説明も納得できるものでした。更に人間として若い方なのに、態度・言葉づかいがわかり易く納得致しました。何回か救急で診てもらいましたが、このような先生に巡り合え、大変感謝するとともに厚くお礼を申し上げます。組織(病院)としても何か認めてあげてください。桑川先生によろしくお伝えください。
4	外来	受付の方が丁寧に教えてくれた。よかった。
5	外来	A2ブロック受付で、丁寧に対応していただきました職員の方に感謝申し上げます。

※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。