

“皆様の声”のお知らせ（平成28年11月分）

No	区分	内容	回答	担当部署
1	看護部 (入院)	牛久愛和さんには、30年もお世話になっております。A5階の看護師にいじめを受けました。(中略)湯呑はお茶を飲む用、吸い飲みは液体を飲む用に使っていますが説明してもわかってくれませんでした。(中略)よくカルテを見て確認してください。私は怒っています。	入院中に、不快な思いさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんとの関わりを、病棟スタッフで振り返りさせて頂きました。言葉のすれ違いもあったようです。今後は、患者さんの立場に立った気配りを更に心がけ対応します。貴重なご意見ありがとうございました。	A5階病棟副師長 花岡
2	看護部 (入院)	日中もそうだけれど、夜当番の看護師の歩き方が悪い。パタパタ引きずる様な音で患者にとっては気になる。(中略)また、今回入院してみて、院内でもあまりコミュニケーションがとれてないと感じる所がある。(以下省略)	貴重なご意見ありがとうございます。看護師の歩き方、靴等については、全体に注意しました。また、コミュニケーション不足については朝のミーティング時に情報共有をしていきたいと思っております。	看護部長 寺田
3	看護部 (入院)	この間、面会に行き本人と話していると、「ナースコールを押してもなかなか来てくれず、何回も押しているのに無視されている」と家族に訴えていました。(中略)そして、看護師さんに来て頂いたのですが、「〇〇さんだけじゃないんだからね!」と言われたそうです。(中略)人を相手にしている仕事でこの様な対応があること、改善して頂きたいと思っております。家族が見ていないから、この人は意識がはっきりしないからとは思わないでほしいです。あと緊急入院してから5日の間に、1度も経過状況を知らせてもらえず、家族はとても不安でした。(以下省略)	入院生活において、不快な思いと、つらい思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回のナースコールの件も含め、患者さん対応について全病棟に指導しました。今後は、この様なことがないように心がけていきたいと思っております。 また、緊急入院後の経過状況報告が遅れた事により、大変ご心配をお掛けしました。今後は少しでも早く報告が出来る様、職員間でしっかりと連携していきたいと思っております。	看護部長 寺田
4	職員の 対応・言動	定期的にお世話になっております。お聞きしたいことがあり代表に電話しましたら、年配の女性が対応しましたが、しばらく保留にされた挙句、無愛想な対応で、「宜しくおねがいします」の一言もなく、電話をガチャッと切られました。(中略)代表電話にあんな感じ悪い人がでたら、評判悪くなると思っております。	この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。電話交換手には、頂いたご意見を伝えます。すべての患者様にご満足頂くためにも、外部での講習等への参加をさせ、相手の顔が見えないがゆえに、懇切丁寧に対応するよう指導して参ります。	医事次長 遠山
5	外来	A11～A23の診察室の真ん中にも、番号の一覧が表示される電光掲示板が欲しいです。端と端だけでは見づらく、とても不便で、みなさん見える所に集中して真ん中はいつも空いています。ご検討よろしくお願ひします。	大変ご不便をおかけして申し訳ありません。番号一覧の掲示板については、電子カルテ導入時に、配線及び構造上の問題を考慮した上で、院内全ての設置場所を決定しました。しかしながら、同様の意見を頂戴しておりますので、直ちに対応は困難ですが、次回のシステム検討事項として参考にさせていただきます。ご理解の程よろしくお願ひ致します。	医事課長 吉川

“皆様の声”のお知らせ（平成28年11月分）

No	区分	内容	回答	担当部署
6	外来	予約時間と実際に診察した時間が1時間も遅れた。整形外科もそうだがもう少し、予約時間と待ち時間（診察時間）が合うように改善してほしい。待ち時間の長い科を調査してほしい。皆の依頼です。	待ち時間が長くご迷惑をおかけして申し訳ございません。医師も看護師も事務職員も患者さんを長い間お待たせすることを大変心苦しく思っており、できる限りお待たせする時間を少なくしようと努力しております。 しかし、処置中に予想外に時間がかかってしまった場合や、予約外の患者さんで、緊急を要し検査や処置が必要となってしまった場合、その後の予約の患者さんをお待たせしてしまう結果になっています。 現在、予約のあり方と予約外患者さんの対応方法などを検討しております。今後も待ち時間の改善に努めて参ります。ご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
7	医師	問診の際に、患者の訴えを十分に聴かない姿勢がとても不快でした。（中略）もう少し患者の立場になって診察を行っていただきたいと思えます。	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、医師へ伝えました。より良い医療を目指し、努めて参ります。	総務課主任 岡田
8	総合健診センター	受付でマスクしている人のしゃべりが聞き取れない。昨年も言いましたが、マスク禁止にするかハッキリしゃべるよう教育をお願いしたい。全く改善されていない様で残念です。（以下省略）	受付の声が聞き取りにくく、ご迷惑をおかけしました。マスクを使用する場合は普段より大きく聞き取りやすい対応を再度徹底させて頂きます。咳エチケット等、必要に応じてマスクを使用しております。ご理解ください。	総合健診センター 係長 岡野
9	画像診断センター	本日、MRIとCTの検査を受けた。予約時間15分前に来て待っていたが、時間が過ぎても呼ばれず、再度受付に行った。高い検査費用をとっているのだから、もう少し患者にやさしい診療をしなくてはならないのでは。待たされて不愉快だし、MRI自体が最新鋭ならもっと静かで患者にやさしい機械にすべき。	いつも当院をご利用頂き有難うございます。 検査の予約時間前に来院して頂いたのにお待たせすることになり、大変申し訳ございません。当センターの職員は、予約時間通りに検査を行えるよう努めておりますが、救急患者様への対応等にて検査が遅れる場合もございます。今後、お待ち頂く必要がある場合には、事前にお声かけをするよう再度通達致しました。 また、MRI装置の音の件ですが、磁場を発生させなくてはいけない性質上、最新鋭の装置でも音は必ず発生してしまいます。ご不便をお掛け致しますがご理解下さいますようお願い申し上げます。	画像診断センター 副科長 佐野

“皆様の声”のお知らせ（平成28年11月分）

No	区分	内容	回答	担当部署
10	病院バス	バスに乗ること今日で3回目なのですが、最初にバス停の近くで待っていたら、「バスに乗る人と間違いやすい」と言われたので、2回目はバス停から離れていたら、「バス停の近くで待っていてくれ」と言われ、今回3回目はバス停の付近で待っていたら「停めにくいのでもう少し後ろで待て」と言われ、本当にバスに乗るのが恐怖です。	当院の送迎バス運転士の言動により、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。頂きましたご意見は、全ての運転士へ伝達しました。乗車される皆様が不快無くご利用頂けるよう、継続的に指導して参ります。	総務課主任 岡田
11	病院バス	14:00に牛久駅に送迎バスが来た。(中略)運転手がバスを降りて入り口の開いているドアの前に立ち、車内を覗き込みながら喫煙し、先頭に座っている乗客らと話していた。煙草本体の煙も本人が吐いている煙もすべて車内に入っていた。(中略)「病院」の送迎バスということを考えてほしい。		
12	病院バス	牛久から出ている送迎バスがなくなるのは、本当ですか？広報で見ました。私は運転しないので困ると思いました。	当院のバスをご利用頂き、有難うございます。牛久駅と病院間の往復便に関しましては、日々多くの皆様にご利用頂いており、現在のところ廃止の予定はありません。引き続きご利用下さい。	総務課主任 岡田
13	設備・環境	駐車場のスペースが狭い。建物を新しく造るのでしたら、駐車スペースの事も考えてほしい。(以下省略)	当院駐車場は、計1,155台程の駐車スペースを有しております。1台あたりの駐車マスは、幅245cm×長さ470cm程を設けており、駐車場間の通路も概ね6m超を確保している為、駐車場関連法規を鑑みても決して狭くはないと思われれます。駐車マスの大きさと駐車台数等を総合的に考慮しておりますので、ご理解の程よろしくお願い致します。	総務課主任 岡田
14	設備・環境	A・B館の廊下に「皆様の声」の貼り紙が6枚(タテに3枚ずつ)貼り付けてあるが、一番上のものは高くて身長175cm以上ないと読めません。ただ貼れば良いのではなく身長の低い人でも読める様に工夫してほしい。又は、貼る場所も、もっと読んで頂ける様な場所に移してほしい。「ただやれば良い」との気持ちが見えて不快。	掲示の位置や、大きさ等に関しましては、限られた掲示スペースの中で、『見やすさ』、『縦横の整列』、『周囲とのバランス』等、様々な条件を総合的に考慮して院内の掲示物を管理しております。貴重なご意見を頂き有難うございました。	総務課主任 岡田
15	設備・環境	B館の待合室にある壁かけの時計が小さくて見づらいです。前にあったくらいの大きさだと良く見えたのですが。	ご意見有難うございます。時計の大きさや設置位置の強度等も含め、院内で検討させて頂きます。	総務課主任 岡田

“皆様の声”のお知らせ（平成28年11月分）

No	区分	内容	回答	担当部署
16	設備・環境	B館3階自販機在所、黄色・ピンク・緑色のイスの事ですが、表面が布製の為かだいぶ汚れているように思われます。腰をおろし座るのも遠慮したくなります。表面を少し掃うとホコリが浮き出てきます。衛生上良くないのではないのでしょうか？（以下省略）	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当院では年間を通して、清掃係員を院内各所へ配置しておりますが、今後のご指摘頂きました箇所などにつきましても、気にかけて清掃する様に指示致しました。尚、今後の備品等の更新の際は、清掃管理を行い易い物を選定していきたいと思っております。	総務課主任 岡田
17	設備・環境	透析でカテーテル挿入しているものですが、病院に入院してきて一番困っていることがあります。カテーテル使用により、病棟内フリーとなっていて、カテーテル部分が菌などに弱いという事が分かった後は、恐くて1階にも行けません。（中略）どうか7階に売店もしくは自販機を置いて、日用品、雑貨などの販売をして欲しいと思うのです。（以下省略）	他のお客様からも同様のご要望を多数頂いており、過去には病棟への移動販売を行っていた時期がありますが、衛生面やその他の諸事情により中止となった経緯がございます。 医療機関内の売店として、より多くの皆様のご要望に沿えるよう、出来る限りの努力とご提案をさせて頂きたいと思っております。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

※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、回答を控えさせて頂きます。また、紙面の都合上、文章の一部省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解のほど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。

感謝の声（平成28年11月分）

No	区分	内容
1	総務課	「皆様の声」に「駐輪場が欲しい」の件、返答してもらって良かったです。話が届いた事、中途でも検討してくれている事、望みがあるかも。とにかく返事があって嬉しいです。今後とも前向きでよろしくお願い致します。
2	栄養科 看護部 (B7) 医師	この度の入院（約三ヶ月半・112日）では、仕事と言って仕舞えばそれまでなのですが、ひとかたならぬお世話になりました。私が、個人用食事カードを使って、質問、疑問や調理方法などをお尋ねするものですから、その度に仕事の合間に時間の許す限り私の病棟を訪ね、メモで返事を頂きました。また、助言やアドバイスなども頂きありがとうございます。感謝申し上げます。退院後は、教えを守り実践に反映させたいと考えております。本当にありがとうございました。献立や味付け、栄養バランスや調理方法など努力と工夫が豊富で患者としては美味しく頂きました。疾患からするとこの食事が、私の血や肉に変化しました。治療行為に大いに役立ったと思っております。本当にありがとうございました。感謝申し上げます。今後の皆様の活躍に期待してやみません。
3	医師 看護部	先生も看護師さんも良くしてくれるので、遠くからでも通ってきています。先生には感謝しています。（千葉先生）