

“皆様の声”のお知らせ（平成30年12月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	外来	<p>診察までに3時間待ちました。突発のこともあると思いますが、体調が悪く通院している老人にとりましては、かなりつらいものです。</p> <p>致し方ない時は、おおよその待ち時間をアナウンスしてくだされば、レストランで食事やお茶、その他の用事も済ませます。そのあたりをお考えいただけませんか。</p>	<p>待ち時間に関して大変ご迷惑をおかけしております。待ち時間については、各ブロック受付で診察待ちの人数のご案内や席を外してもよいか、などの確認ができますのでお手数ですがお声掛けください。</p>	<p>医事課長 吉川</p>
2	設備・環境	<p>給湯器が2台とも故障しています。</p>	<p>入院中にご不便をおかけしました。ご指摘の給湯器について確認したところ、1台は確かに故障しており、もう1台は使用可能な状態にありました。現在、新機種への更新を検討しております。</p>	<p>総務部次長 松本</p>
3	設備・環境	<p>身障者駐車場の7割は健常者です。取り締まってください。</p>	<p>車椅子マークの駐車スペースの利用方法について院内放送を流し、患者さんへ案内しております。また、このスペースは障害認定を受けた方のみでなく、病気やケガで一時的に車の乗り降りに支障をきたす方にもご利用いただいております。</p> <p>ご理解の程よろしくお願いいたします。</p>	
4	設備・環境	<p>この病院には禁煙外来があります。ということは病院トップの方々も、禁煙を推進していると理解します。</p> <p>敷地内の喫煙所は撤去されたはずですが、しかし現在も職員の方々が喫煙所のような場所を勝手に作って喫煙していたり、駐車場の車の中で喫煙していたりする姿を何度か目にしました。</p> <p>まずは職員の方々への指導・教育が必要ではないでしょうか。</p>	<p>敷地内禁煙に関し、再度、周知徹底を図りたいと思います。</p>	
5	病院バス	<p>龍ヶ崎方面のバスですが、時間に間に合うよう待っていたが、バスが来なかった。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。</p> <p>今回頂きました件は、交通渋滞により到着時間が大幅に遅れた事が原因かと思われます。今回のように道路状況により、お待たせしてしまう場合もありますので、ご理解ご了承頂きますようお願い申し上げます。</p> <p>今後も安全運転を心掛け定刻通りに到着できるよう心掛けてまいります。</p>	<p>車両課長 山岡</p>
6	職員の対応・言動	<p>電話の対応される女性について大きな不満があります。言葉遣いが変で、態度がいつも悪いです。(中略)電話にでられる方の教育をきちんとしてください。</p>	<p>電話対応について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。ご指摘の通り、電話対応は病院の代表としての自覚と相手の顔が見えない分、より丁寧な対応が求められます。頂戴したご意見を受け止め、電話対応する者全員に指導徹底いたしました。</p>	<p>医事課長 吉川</p>

“皆様の声”のお知らせ（平成30年12月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
7	職員の 対応・言動	2度目の薬の処方間違いをうけました。2度手間となり、時間をとられました。十分チェックされているとは思いますが、2度目でしたので少し気分が悪くなりました。私は毎回必ず薬の確認をしますが、高齢の方でおひとりの方だと、もしかしたら何も疑わず服用してしまうかもしれません。	この度は患者様にご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。処方間違いで時間を取られたということになりますと、処方せんへの修正を処方された先生にお願いし、変更することになります。このことは薬剤師法でも定められているところであり、薬剤師が先生の許可無く修正することができません。先生も診療中であり、診療の区切りで対応されることとなりますので、お時間を頂くことになることは、何卒ご理解をいただきたくよろしくお願い申し上げます。 薬局窓口では、お時間を頂くことになることはご説明するようスタッフに教育をしていますが、この度の事について説明が不十分であったと思われます。今後、説明が不十分なことが無いよう、スタッフ一同心がけていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。	薬剤センター長 中野
8	ショップ& カフェ	病院の人はみんな写真入りの名札をつけているのに、どうして売店の人はつけていないのか？きちんとつけた方が本人も責任をもって対応できると思うのですが。	この度、ご意見いただきましてありがとうございます。売店の店員が名札を付けず、対応をしているという事でご指摘頂きました件でご返答いたします。 ご指摘の売店店員の名札は基本的に見える場所への着用を義務付けしてありましたが、各スタッフに確認したところ付けずに所持をしていた者が数名おりましたので、販売スタッフへ改めて名札着用義務付けをいたしました。 調理スタッフに関しましては名札が取れやすく落下による様々な懸念もございますので、調理業務従事中は制服の内側で収納、所持をさせて頂いておりますのでご理解の程、お願いいたします。 お客様のご要望にお応えできますよう心掛けてまいります。宜しく願いいたします。	テラスショップ& カフェ 次長 長内

“感謝の声”のお知らせ（平成30年12月分）

No	対象	内容
1	リハビリ センター	リハビリのスタッフの皆様、大変お世話になりました。 3年間も正座ができなくて苦しんでいましたが、リハビリの先生のご指導のもと正座ができるようになりました。もう感激です、お礼申し上げます。本当にありがとうございました。

※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ください。

※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、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。