

“皆様の声”のお知らせ (2020年7月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	荷物の受け渡しの際、本人が取りに来るので待っているように言われたが、連絡されておらず30分も待たされた。ちゃんと連絡してほしい。	この度は大変ご迷惑をおかけしまして申し訳ありません。同じことが起こらぬように再発防止に努めます。	医事課 課長 山口
2	職員の言動・対応	受付の女性がすごく感じが悪くつめたい印象です。もう少し優しい対応をしたほうが母親達は安心します。	この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後もより安心して病院をご利用いただけるよう接遇の改善に努めてまいります。	
3	設備・環境	Wi-Fiが利用できるなら、目立つ場所に表示するべきです。	貴重なご意見ありがとうございます。現在掲示してある案内を、ご来院された方がより分かりやすいように表示場所を検討させていただきます。	
4	職員の言動・対応	食事を患者に渡す時、名前を確認していません。薬を飲んだか、飲んだ後の袋を確認していません。	この度は看護師の対応で不安、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。患者さんの安全を確保するために名前の確認及び、内服服用後の確認は看護ケアを実践する上で重要な行為であり必要不可欠です。今後、患者さんが安全で安心した入院生活が送れるよう病院全体で再発防止に取り組んで参ります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。	看護部 副部長 久松
5	職員の言動・対応	くすり手帳を忘れたことに対して、すこしきつく言われた。こちらの落ち度だが、もう少し言い方があると思う。今年は2回目以降、コロナのため来院できなかった事もあり、病院の対応が少し違った感じがした。	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。持病で来院された方への対応にももう少し配慮すべきだったと反省しております。お薬手帳は患者様の服用履歴が記載され、現在服用中の薬が一目でわかるようになっています。我々としては薬の重複や併用できないものなどの確認を行い、皆様に薬害を起こさせないよう確認をとっているものであり、又、災害時等、使用中の薬が確認できるものとなっていますので、薬局窓口にお越しの際は、是非忘れず持参していただきたいです。又、私たち一同、窓口業務での対応に気をつけるよう心掛けて参ります。	薬剤センター センター長 中野
6	設備・環境	採血室のトレーのファイルが、みんな素手で触れるから感染が心配です。	ご心配をおかけいたしまして申し訳ありませんでした。感染予防の為、採血受付時、手指消毒後に受付票をファイルに入れていただく事にしました。お気づきの点がありましたら、お声掛けください。	生理検査 科長 栗島

“感謝の声”のお知らせ（2020年7月分）

内容	
スポーツリラックスに通っている72歳です。足に障害があり、階段を手すりとステッキで登っていると看護師が声をかけてくれて、私に寄り添ってくれました。感動で天にも昇る気分でした。	ここの病院は人の命の重さをよくお分かりの病院だと思います。他の病院との違いに驚きですし、以前母の骨折を治してもらったので、ありがたく思っています。

※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及び診療に関する具体的な内容につきましては、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。