

“皆様の声”のお知らせ (平成29年1月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	スポーツ リラックス	(冒頭省略)スポーツリラックスにお世話になってからもう8年位になります。私が入会した時はスタッフも今の倍いました。今、テレビなどで過労死が話題になっています。スタッフが心配です。ちょっと働きすぎているのではないかと……。何とか2人~3人は増やしてあげてほしいです。宜しくお願いします。	長年、スポーツリラックスをご利用いただきまして誠に有難うございます。 入会された当時はスタッフ数が5名でした。現在は、4名となっておりますが、4月からは1名の職員が入職予定で5名体制になります。さらに、受付担当などの増員も検討しているところですので、ご理解下さいます様、お願い致します。	人事部主任 白澤
2	外来	具合が悪くて通院しているので、予約時間は守ってください。予約時間より2時間以上待たせるなんて非常識です。	大変長い時間お待たせして申し訳ありませんでした。 血液内科は、他の診療科に比べ、ほとんどの患者さんが血液検査を行い、病状的に重篤な患者さんが多い傾向にあります。その結果、一人ひとりの診察時間が長くなっており、また、急変した入院患者さんの対応や、専門医のために受診希望の患者さんも多く来院されている、といった様々な要因が待ち時間へとつながっています。今後、医師や看護師・スタッフ一同、待ち時間の短縮ができるように努力して参ります。	医事課長 吉川
3	薬剤 センター	毎回毎回、並んでいることに気付かないで横入りする老人が多すぎる。毎回職員が気付かずにその老人の対応をしてしまう。頑張って声かけして並ばせてほしい。	薬局窓口での対応が混雑し、ご迷惑をお掛けしております。 そうした中、順番通りお待ち頂いている方々のためにも、今後積極的に声かけを行って行きたいと思っております。 尚、緊急性のある場合は、ご遠慮なさらず、窓口へ申し出て頂ければ、出来る限りの対応をとっておりますのでよろしくお願い致します。	薬剤センター長 中野
4	職員の 対応・言動	(冒頭省略)体調が悪く、翌朝電話したところ「今日先生は……」「診察券の番号は……」とぶっきらぼうな対応でした。(中略)電話するのが怖いです。自分が反対の立場だったらどう思うのか考えてほしいです。(中略)病院は何をするところですか?その窓口をしっかりとしてほしい。	大変申し訳ありませんでした。職員内にそのような対応をしている者がいたことは大変遺憾に思います。 今後、基本に戻り電話接遇の徹底に努めて参ります。 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1月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
5	職員の 対応・言動	胃、内視鏡を受けた時の事です。（中略）何の説明もなく、いつ終わるともわからず、苦しさを和らげるために自分で声を出したりしていたが、看護師はただ立っていて「声を出すな」「手を動かさないで」等、患者が苦しむような事ばかりを言っていた。医師も無言なので腹が立ってきてしまった。 患者の負担を軽くするような検診を、（中略）医師も看護師も行うべきだと思う。	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。安全に検査を行うためにした声掛けでしたが、検査に対する不安への配慮が不十分でした。 今後は、検査が安楽に受けられるよう心がけて参ります。	看護部長 寺田
6	総合健診 センター	人間ドックを受けました。気持ちよく終わりましたが、スリッパが切れていたり、汚れやすい減りがあって不快でした。新しくしてください。	ご利用の際、不愉快な思いさせてしまい申し訳ございませんでした。現在、新しいスリッパもしくは使い捨てスリッパの検討をしております。今後も環境整備に努めて参ります。	総合健診センター 係長 岡野
7	設備・環境	自転車置き場をもう1つ作って下さい。もしこれがダメなら、自転車置き場に乗り捨ててある自転車を処分して頂ければ10台くらいは置けると思います。検討してみてください。宜しくお願いします。	駐輪場の放置自転車につきましては、撤去に向けた諸準備を進めております。今後も定期的に利用状況を確認し、皆様にご不便をお掛けしないように努めて参ります。	総務課主任 岡田
8	設備・環境	院内にコピー・FAXサービスがあると便利です。ご検討ください。	コピーにつきましては、C館1階のからだ情報館内にコピー機を設置しております。白黒印刷は1枚あたり片面印刷10円・両面印刷20円、カラー印刷は1枚あたり片面印刷50円・両面印刷100円でご利用頂けます。ご利用の際はからだ情報館の受付係にお声掛け下さい。 FAXの利用サービスにつきましては検討させて頂きます。	総務課主任 岡田
9	設備・環境	A館1階の受付近くの週刊誌が古すぎる。月1回はリニューアルしてください。	A館1階の待合室に設置してある雑誌は、院内の別部署にて使用・設置していたものを譲り受け、月に1～2度差し替えを行いながら設置しております。破棄するのであれば、多少なりとも待ち時間の有効活用に繋がればと思いい設置しておりますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。	医事課長 吉川

“皆様の声”のお知らせ（平成29年1月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
10	病院バス	つくば市（茎崎方面）のバス運行再開のお願い。	<p>茎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。</p> <p>※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。</p>	総務課主任 岡田

※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せんが、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。

感謝の声（平成29年1月分）

No	対象	内容
1	看護部 (B3)	入院している時に大変お世話になり、スタッフの皆様には感謝します。(同様1通)
2	スポーツ リラックス	スポーツリラックスのスタッフ皆、一生懸命頑張ってくれています。
3	栄養科	急性膵炎で入院。おもゆ～三分粥～五分粥～全粥の食事がすすまず、海苔の佃煮・味噌ねり等があると少し食べられるので、要望したら相談し、毎食つけてくれました。
4	医師 看護師	<p>本日人間ドックでお世話になりました。先生と看護師さんの優しい対応に感謝します。</p> <p>採血では、昨年の記録をもとに、今回は最初からベッドでの採血を勧められました。(中略)そして、「気分が悪くなったらいつでも言ってください。私たちは全然手間ではないので。」と看護師さんがさりげなく声をかけてくれました。とても安心しました。</p> <p>そして問診と総合面談では、今回の先生は、問診のときからデータをよく見て、昨年のもものと見比べながら、親身に説明してくださいました。今まではあっさり終わっていたような気がします。総合面談でも気になる数値の原因を探り、アドバイスをしてくださいました。</p> <p>今まで人間ドックで何度もお世話になっていますが、こんなに気持ちよく終えたのは初めてです。(中略)病気で不安な患者さんにとっては、親身になってくれる先生や看護師さんの存在は大きいと思います。今回のような先生や看護師さんが増えてくれることに期待します。</p>