

“皆様の声”のお知らせ（平成29年10月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の 対応・言動	採血の方（の対応）がすべて冷たい。	貴重なご意見ありがとうございます。接遇に関しては、心がけていますが、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、接遇に関して再度、教育及び再認識を徹底させていただきます。お気づきの点がございましたらご連絡ください。	生理検査副科長 栗島
2	職員の 対応・言動	（朝8時頃）健診センターの場所が分からず、受付の人に聞くと、怒ったように「A3です！」と答えられ、対応が悪くて気分を害しました。来年からはここには来ません。	この度は、職員の無礼な態度、お詫びいたします。大変申し訳ありませんでした。 朝の当直時間帯とはいえ、このような対応をし、不快な思いを与えてしまったこと、申し訳ありません。受付は病院の顔です。二度とこのようなことの無いよう接遇強化を徹底してまいります。	医事課長 吉川
3	職員の 対応・言動	A館1階総合診療科の看護師の対応が最悪です。患者を案内するにあたり、「この後、糖尿の検査もありますよね。（中略）」と、見ず知らずの周囲の方々にその患者が糖尿まで患っていることを暴露してしまっている！患者の病名など声に出して案内することは、いかがなものか？（中略）私だったら、自分の病名や来院理由を周囲に知られたくない。	この度は、職員の気配りが足らず不安を与えてしまい、大変申し訳ありません。 個人情報について、十分に配慮し、業務にあたるよう、再度担当者に徹底指導いたしました。大変申し訳ありませんでした。	医事課長 吉川
4	看護部 （入院）	入院中の病棟にて、看護師の対応・言動に対して不快な思いをしたというご意見。	安全で安心な入院生活を送っていただけるよう、C館4階病棟の看護師だけでなく、看護部のスタッフ全員に指導するとともに、患者様の声を共有し、看護の質の向上に努めてまいります。 この度は看護師の配慮の欠ける対応により、大変不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ありませんでした。今後はこのようなことのないように、より具体的な説明を心掛け、患者様の思いに寄り添える看護を提供できるよう努力してまいります。	看護副部長 林 B7階病棟 師長 灰垣
5	看護部 （入院）	（B7階看護師の態度について）余りにもひどすぎる。こんな方がいるとは愛和病院の見識を疑います。	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まして、誠に申し訳ありませんでした。今後は患者様、ご家族様のお気持ちに寄り添った対応ができるよう、スタッフ全員で取り組んでまいります。	B7階病棟 師長 灰垣

“皆様の声”のお知らせ（平成29年10月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
6	医師	「今日、形成外科の先生に『足切っちゃえば～（笑）』と言われた・・・」と本人が何度も言っています。仕方ないことなのでしょうが、それでも言い方を考えろ！自分の親だったらどう思うんだ！と、その先生にお伝えいただけるとありがたいです。よろしくお願いします。	ご不快な思いをさせてしまい、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。	総務課主任 岡田
7	医師	（冒頭省略）救急車で運ばれ入院しましたが、当初4～5日先生の間診がなく、勿論病状の説明もなかったと思います。そんな中、（中略）病院を抜け出し、病院の前のバス停で師長さんに連れ戻されました。何の為の入院かわからない。（以下省略）		
8	設備・環境	院内の時計表示（設置）の増設について。貴院内においては時計の設置が少ないです。都内の大学病院に通院していますが、外来の待合室前の番号表示ディスプレイに時計表示があります。当病院にも是非、時計表示の機能のディスプレイの設置の検討をお願いしたい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。時計の設置を検討しております。ディスプレイへの時間表示については、直ちに対応が困難のため、新たにシステム導入の際に時間が表示されるよう検討し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。	医事課長 吉川
9	総合健診センター	数十年受けさせていただいていますが、今回は（最後の診察）まで、すごい長時間待たされました。友人と来院していますが、今回ほど長かった事はありません。前半の検査はスムーズに受けさせていただき、採血の方もとても上手でおどろきました。	毎年、当健診センターのご利用いただきありがとうございます。今回は長い時間お待たせいたしまして、大変申し訳ございませんでした。当日の状況を調べてみますと、超音波検査の件数（エコー）が非常に多い日でした。しかし、受診者様にご迷惑をかけて良い訳ではございません。今後も健診センタースタッフ一同、受診者様がスムーズに尚且つ安全に受診していただけるよう今一度、看護師・検査技師・エスコートの連携を整備し、受診者様に満足していただけるよう努力してまいります。	総合健診センター 課長 岡野
10	総合健診センター	会計が遅すぎる。	当健診センターのご利用ありがとうございます。今回はお会計の際に、ご気分を害してしまい申し訳ございませんでした。今後も健診センタースタッフ一同、時間短縮に努めてまいります。	総合健診センター 課長 岡野

“皆様の声”のお知らせ（平成29年10月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
11	病院バス	送迎バス（龍ヶ崎～病院）を2人で待っていました。手をあげたのですが、無視されました。今後気を付けて頂けたらいいですね。宜しくお願いします。	この度はご迷惑をお掛けし、申し訳ありませんでした。全運転士に対し、注意喚起致しました。	総務課主任 岡田

“感謝の声”のお知らせ（平成29年10月分）

No	対象	内容
1	職員の 対応・言動	いつもお世話になっております。私は30年来、愛和を愛し、先生や外来の看護師、受付の職員の方、皆さんとても親切で、とても感じが良くて、愛和が好きで愛和に通院しています。 通院するにも車で1時間はかかる所なのですが、愛和に行ってしまう。

※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。