

“皆様の声”のお知らせ（平成29年11月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の 対応・言動	家族の付き添いで来ました。普段受診している病院でないのにシステムがよくわかりません。会計のボードに番号が出ているので受付の券を出したら、「番号出ているの？後ろの機械でやって」と冷たい対応をされました。大変、不快でした。土曜の午後で人手も少ないのかな？と思いますが、待っている人もいないですよ！大学病院でもこんな対応しないですよ。	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。初めての方にもわかりやすい案内を心がけるよう、外来担当者全員に伝達し、病院接遇を再度確認、指導いたしました。	医事課長 吉川
2	職員の 対応・言動	患者とその家族また、スタッフ様が円滑に運ぶようご意見させていただきます。レントゲンスタッフがレントゲン後、受付票を車椅子の後ろポケットに入れ、90歳の難聴の母に聞こえるわけなく言われるままに、A1ブロックの受付に行きましたが、職員に「受付票がないと受付出来ないの並び直して下さい。」と言われました。レントゲンに『受付票』を確認に行き、車椅子のポケットにございましたが、また一番後ろに並び直しました。その対応と態度に関して、高齢の方々には少し厳しい態度のように感じました。（中略）人として当たり前の対応・態度を求めます。上からの目線には正直ショックを受けました。	いつも当院をご利用頂きありがとうございます。外来案内表を返却する際の説明が不十分であった事から、ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。今後、患者様へは丁寧な説明を心掛けるよう担当者に通達致しました。この度は、ご不快な思いをお掛けし、申し訳ございませんでした。	画像診断センター 副科長 佐野
3	看護部 (入院)	入院している母が、医師から「今日退院出来ます。」と伝えられたにも関わらず、スタッフステーションと医師の連絡が上手くいってなかったのか、退院は後日という結果にさせられました。あまりにもだらしかなさすぎて呆れてしまいました。病院側の事情もあるのかもしれませんが、家族にも都合等があります。今後、他の入院されている方々にも、このような事が無い事を祈ります。	この度は、職員の対応で不快な思いをさせしまい、大変申し訳ございませんでした。医師・看護師間は勿論、院内の職員間のコミュニケーションを充実させ、情報の共有に努めてまいります。	B3階病棟 師長 縮
4	設備・環境	病室内の間仕切のカーテンに染み（血痕）が沢山附着していて気持ちの良い感じはしない。病室が無料なら我慢もするが、差額ベッド代を徴収しているなら気配り・点検・注意、常時実行していただきたい。（以下省略）	この度は、入院生活において不快な思いをおかけいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。カーテンは、プライバシーを保護するうえで必要不可欠であり、個人の空間を確保するための重要な備品の一つです。患者様が、安全で安楽な入院生活が送れるよう環境を整えることは看護の基本です。患者様の信頼と満足の得られる看護を提供するために、清潔な環境を整え、快適で心地よいと感じられる療養環境を整備してまいります。	A4階病棟 副師長 下村

“皆様の声”のお知らせ（平成29年11月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
5	設備・環境	トイレに便座クリーナーを設置してほしいです。	御意見ありがとうございます。皆様の利便性につきまして、検討させていただきます。	総務課主任 岡田
6	設備・環境	スポーツリラックスを利用している者です。入館の際、下履きから上履きへの履き替えは規則になっていますが、土足のまま入る人を見かけます。土足のままの靴で入る人がいたら、管理監督はリラックスの人がきちんと注意するべきだと思います。なんだか気持ちが悪いです。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。施設をより快適にご利用頂ける様、今後はこのようなことがないようにスタッフ一同、努めてまいります。	スポーツリラックス 主任 上坂
7	設備・環境	番号表示案内システムと携帯の連携について。某総合病院の導入例として、外来患者呼び出しに際し、QRコードを読み込み、アクセスして、携帯からも同システムに連携できるよう実施しています。当院においても、ぜひ導入の検討を願います。	次回のシステム導入の際には、患者さんが利用しやすいシステムを取り入れる予定で検討しております。貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
8	医師	皮膚科の医師が感じ悪かった。症状を伝えた途端に、「で？」って何？	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
9	医師	母が（中略）糖尿病による心不全で結果亡くなったのですが、定期通院していた頃から、（中略）胸の違和感を訴え、検査してもらっていました。数値的には問題なく日々の通院で終わったのですが、糖尿病が持病である場合、定期的に脳、心臓、眼の検査はするべきではないかと思えます。サイレントな病気だけに、気付いた時には、ほぼ手遅れで、娘の私としては悔いしかありませんでした。（以下省略）		
10	医師	母親の消えていく命を見守りながら家族で看病している中、担当医師から説明がありました。今後の処置や、母の体力の限界に関しては理解したつもりです。ただ医師は結末の了解のみ先行した話で、私が今現在の変化している状態を伝え確認しようとする、その件に関しては全く聞く耳を持たず、医師の伝えたい事は現況でなく体力が持たなくなった時の覚悟のみでした。忙しい中での時間もわかりますが、医師以前に一人の人間として、家族の今の心境をしっかりと受け止めていただきたかったです。（以下省略）		

“感謝の声”のお知らせ（平成29年11月分）

No	対象	内容
1	医師	いつも瀬口先生にはお世話になっております。
2	医師 看護部 (C4階)	10月28日から11月10日までC館4階に入院しました。吉野先生をはじめC館4階スタッフの方には、大変お世話になり、ありがとうございました。特にスタッフの水野七海さん、町田ゆきさん、木村優美さんには大変お世話になりました。よろしくお伝えください。お体に気を付けてお仕事して下さい。
3	看護部 (C3階)	C館3階に1週間入院して、師長さんをはじめスタッフの皆さんが笑顔で接してくれて本当に嬉しかったです。初めての入院のため不安がいっぱいでしたが、退院することができました。忙しい時でも、気さくに話しかけてくれたり、勉強している時も励ましてくれたり、温かいスタッフの皆さんのおかげで治療も苦になりませんでした。これからも笑顔で、病気の患者さんを励ましてください。本当にありがとうございました。
4	外来	緊急外来で受診しました。とても対応が良かったです。どうも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。