

“皆様の声”のお知らせ（平成29年5月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	外来	小児科を受診する際に、医師を選ぶことはできますか？	待ち時間の偏りを無くすため、原則、受付順で医師の振り分けをしております。ご了承ください。 なお、継続的に治療を行っている方、前回からの経過観察でご来院の方につきましては、この限りではございませんので、お気軽にお申し出ください。 また、当院ホームページにて担当医一覧を掲載しておりますので、参考にしてください。	医事課長 吉川
2	外来	（冒頭省略）退院後、外来受診の際、診療前の採血をするのに、『受付→ブロック受付→中央検査室→ブロック受付→診療科』と、動線の悪さに非常に不便を感じております。体調不良で来院し、長い距離の往復に負担を感じました。（中略）御配慮いただけると嬉しいです。宜しく御検討下さい。	ご案内が不足しており、大変ご不便をおかけしました。 診察前に検査がある方、事前に検査予約をされている方については、自動受付機での受付終了後、直接、採血室や画像検査・心電図検査等へと進んでいただく仕組みになっております。 退院後ということで、退院時に病棟での案内不足によるものと思われま。案内については、今後も病棟と連携をとり、患者さんの負担を軽減するよう取り組んでまいります。	医事課長 吉川
3	外来	診察番号案内表示板に番号が表示されたり消えたり、呼んだのに不在と言われ2時間ほど待たされたことがあります。（中略）順番が来たことを知らせる端末を導入してもらえると助かります。（中略）ご検討をお願いします。	診察時の呼び出しについては、原則受付順で行っております。呼び出しの番号が点いたり消えたりすることですが、患者さんの状態によって呼び出し順番が前後する場合がございます。ご了承ください。 また、ご提案いただきました携帯型端末での呼び出し導入につきましては、設備・システム等の問題もあり、即時対応は致しかねます。 お席を離れる際には、また、不明な点がありましたら、お近くのブロック受付に声をかけていただきますよう、お願い致します。貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
4	薬剤センター	以前から、指をペロペロなめながら薬を検査している（中略）薬剤師さんがいます。不快に思い、薬を受け取った際に「大丈夫ですか？」と尋ねたら、他の薬剤師さんが「大丈夫だと思いますよ。」と軽く言っていました。（中略） 不潔な薬剤師と、何も確かめず軽く返答する薬剤師。この病院の感染対策や対応は疑問に思います。	不快な思いをおかけして申し訳ございません。本人には、以後気を付けるよう注意いたしました。 また、薬局内に入りの際には、手洗い等、励行しておりますが、ご指摘のとおり、衛生的にも問題があると思われま。今後注意いたします。	薬剤センター長 中野

“皆様の声”のお知らせ（平成29年5月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
5	総合健診センター	人間ドックの際に、病歴や薬、婦人特有のことに関する質問が、採血や血圧測定をする開放空間で行われており、待機している他の人達に聞こえる状態となっています。（中略）個人情報かとやかく問題になっている中で、個室で行うべきだと提案します。	貴重なご意見ありがとうございます。当院の採血台には間仕切りがない為、担当する看護師は、出来る限り受診者に配慮した対応をさせていただいております。しかしながら現状では配慮にも限界がある為、今後は確認の方法や配置などを検討させていただきます。 受診者が安心して健診を受診していただけるように、職員一同努力してまいります。	総合健診センター 課長 岡野
6	職員の対応・言動	いつも喘息の治療でお世話になっています。愛和病院の看護師さん達は、優しい人ばかりだったのに、今日の（中略）看護師にはうんざりしました。威張った態度で、具合が悪いのに「あっち移動しろ、こっち動け！」と命令口調で（中略）最低な人です。（以下省略）	体調不良により来院されたのにもかかわらず、ご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。ご意見を真摯に受け止め、担当者および部署内の職員指導を行いました。今後とも、患者様の立場に立った対応を心掛けてまいります。	外来師長 齋藤
7	設備・環境	自動血圧計の設置位置が高い為、車椅子の利用者は腕がうまく入りません。血圧がうまく測れるようにして下さい。	ご不便をおかけしてしまい、申し訳ございませんでした。今回の貴重なご意見をもとに検討させていただきましたが、様々な方々が利用される状況により、設置位置の高さ調整・変更は困難と判断いたしました。 設置されている自動血圧計の位置や高さなど、測定が不便に感じられる方は、遠慮なくお近くの職員にお声掛け下さい。	外来師長 齋藤
8	設備・環境	採尿のためC館1階トイレを利用した所、トイレの電灯が消えており、尿意が限界で慌てていたこともあり、スイッチの場所を探すのに手間取っている間に、下着の中に尿をもらしてしまいました。トイレの電灯がついていればこのような失態もなかったのにと悔やんでいる次第です。	電気スイッチが無い事により、困惑させてしまい、申し訳ありませんでした。C館トイレの照明は人感センサー式となっている為、自動で点灯・消灯します。ご利用の際は、そのままトイレ内にお進みください。	総務課主任 岡田
9	テラスショップ&カフェ	売店の定員の声が騒がしく、待ち時間の間、ずっとかん高い声を聞いています。ここは病院内です。呼び込みはしなくてもいいと思います。（以下省略）	この度、売店従業員の対応に対し、ご意見頂きありがとうございます。接客対応に関しましては、これまで以上に力を注ぎ、お客様のご要望にお応え出来ますよう心掛けてまいります。よろしくお願い致します。	テラスショップ& カフェ店長 長内

“皆様の声”のお知らせ（平成29年5月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
10	テラス ショップ & カフェ	（冒頭省略）翌日に入院になり、すぐに帰宅して支度をしました。衣類・小物等そろわず、足りないものは売店で買いそろえようと思っていましたが、売店で自由に買い物ができなくなっていました。（中略）なかでも、テレビ券（ICカード）購入時に1万円札を両替できず（中略）、友人に聞いてようやく買うことができました。両替機を設置して頂けますようお願い致します。	この度ICカードの購入及び売店でのお買い物に際しお客様にご不便等おかけしましたことをお詫び申し上げます。今回お客様がご購入されましたICカードへのご入金（購入金額）は、千円・五千円・一万円の中からお選びいただき、千円単位で追加も可能です。初回発券時に保証金の千円が引かれますが、精算時には返金となります。 また、売店にてICカードを利用したお買い物が可能です。売店や院内の一部の自動販売機等でも、ICカードで購入ができます。なお、ICカードの販売機では、いつでも精算が可能です。 お客様のご要望にお応え出来ますよう心掛けてまいります。よろしくお願い致します。	テラスショップ & カフェ店長 長内

“感謝の声”のお知らせ（平成29年5月分）

No	対象	内容
1	医師 看護部 （B6階）	兄は、先月14日20時20分に進行性核上性麻痺による急性肺炎の為、60年間の人生を終えることになりました。担当の尾本先生、当日夜勤の看護師の皆様に見取られ、臨終という結果になりましたが、当日までに数年間にわたり手厚い看護のお陰様により生きてこられたと思います。 そんな看護師のお仕事を拝察させていただきましたところ、仏教の言葉で「照千一隅（しょうせんいちぐう）」という言葉が看護師さんのお仕事と意味が重なり、思いがあり書かせていただきました。照千一隅とは、意味解釈が多々ありますが、現在では、「地味であっても一人一人が自分の置かれている立場でベストを尽くし、世のため人のためにできる、そういうことのできる人が本当に国の宝である。」という意味です。 私が考える照千一隅とは、毎日毎日努力しながらコツコツ最善の看護師業務することで、病に苦しむ患者やその家族に千里という希望の道標を照らす灯火が、看護師さんのお仕事なのですね。己を忘れて他を利する、忘己利他（もうこりた）精神の看護師さんに、改めて感謝の念と敬服の気持ちを考えさせていただくことができました。大変お世話になり、誠にありがとうございました。元入院患者の家族より
2	医師 看護部 （C3階）	5月14日救急外来で受診、救急入院となって約1週間弱。担当医藤田先生、B3階の看護師の皆様にご世話になりました。初めての入院、手術という事で、私も家族も心配しておりましたが、3階の看護師の皆様が明るく、笑顔で常に対応して下さい、何の不安もなく入院期間を過ごす事ができました。誠にありがとうございました。心よりお礼申し上げます。皆様との一期一会に感謝しております。本当にありがとうございました。入院中、担当として一番接する機会が多かった外池さん、色々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。