

“皆様の声”のお知らせ（平成29年6月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	外来	外来での診察時間の長さに関するご意見	診察時間により、待ち時間が長くなり申し訳ございません。診察時間の長さについてご指摘を受けましたが、患者さんによって、症状、経過、検査の有無による結果説明等診察内容が違うため、時間を費やす場合があります。 医師側も、なるべくスムーズに進むよう診療を行っておりますのでご了承下さい。	事務長 中野
2	外来	（冒頭省略）愛和病院で診察を受ける時は早めに来て受診し、予約制であることを理解し対応しています。しかし、今日は9時の予約なのに30分経過しても番号が表示されずに待っていて受診しました。受診後、整形外科の受付で「何故受診が遅れていたのか、また1番3番は200番以上経過している。私は1番で受け付けています」と申し出ると「先生が遅れてきたのでしょうがない」と受付の女性は言っている。（中略）予約は何のためにあるのか知りたいです。	外来の診療開始時間は、9時からになりますが、入院患者や救急対応等で遅れてしまう場合がございます。待ち時間が長くなったことにつきまして大変申し訳ございません。 また、予約についてですが、予約時間通りに診療が開始出来ることが一番良い訳ですが、前述のような事情、また、初診患者さんの診察との調整で遅れてしまう場合がございます。 今回、ご指摘頂きましたことを今後の待ち時間対策に活用していきます。ご理解を賜ります様お願い致します。	事務長 中野
3	職員の 対応・言動	入院中のベットシーツを一度も交換していただけませんでした。こちらから一度お願いしたにも関わらず交換していただけませんでした。	この度、患者様には大変不快な対応となり申し訳ありませんでした。基本的には、1週間に1回のシーツ交換を行っておりますが、汚れがあればその都度交換させていただいております。患者様からの交換の依頼があったにも関わらず、対応できなかったことは職員の指導不足であり、適切な療養生活を提供できなかったことは早急に指導いたします。 今後、このようなことがないよう職員の指導を徹底し、入院生活を快適に過ごせるよう援助させていただきます。	C3階病棟 師長 佐藤
4	職員の 対応・言動	受付横のトイレに入った時、清掃の方が、知り合いと思われる女性に声をかけ話をしていました。少し話したところで急に、清掃の方が不機嫌そうな顔をしてトイレ掃除を始めました。清掃の方の対応は相手の方に失礼だと思います。相手の方はとても体調が悪そうでした。患者への対応悪すぎます。	この度は、大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。早速、該当の清掃員へ注意指導を行いました。本人も深く反省しております。 常日頃、患者様への細かな配慮が不足していた事を、重ねてお詫び申し上げます。	メディカル サービス部 主任 佐藤

“皆様の声”のお知らせ（平成29年6月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
5	職員の 対応・言動	先生が看護師さんをお呼ぶときに「オーイ、オーイ」と呼ぶのはどうか？自分の使用人と思っているのか。また診察では上から目線で、時間内に患者を診れば良いと思う感じで、患者の座る席も出ていなくて、私が自分で椅子を取り出して座った。	気分を害する対応で申し訳ございませんでした。	形成外科 医長 平野
6	職員の 対応・言動	スタッフステーションにて、看護師の私語（悪口含む）が良く聞こえます。早く退院させたいです。	今回スタッフステーションから聞こえてくる看護師の話し声で、患者様やご家族に大変不愉快な思いをさせてしまったことに深くお詫び致します。今後このような事が無いよう、職員全体に周知し指導を行いました。貴重なご意見ありがとうございました。	B6階病棟 副師長 田中
7	職員の 対応・言動	3月22日、いつもの薬で支払金が少し高くなっていたため、（中略）問い合わせをしたところ、会計課の職員は「こちらのミスです。」と即答してきた。こんなに早くわかるミスになぜ気づかなかったのかと不信感を抱いた。 問い合わせをしなかったら、次回からこの処理点数が『以下同様』の扱いとなって支払っていたと思われるが、いかがなものか？次回からミスのない様に、パソコン内に赤字で『取扱注意』とか他の方法で防止する様な事はしてあるんでしょうか。（以下省略）	この度は、会計計算に誤りがあり、大変ご迷惑をおかけしました。 会計入力に関しては、誤りが生じないように注意して入力・確認を行い、パソコン画面上にも警告を表示させる等の入力の防止に努めておりますが、今回、このようなことになり、ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ございませんでした。 また、電話でのお問い合わせの際の職員の対応にも問題があったこと、重ねてお詫びいたします。 窓口の対応は基より、電話での対応、言葉遣いなど、指導を徹底してまいります。大変申し訳ございませんでした。	医事課長 吉川
8	薬剤 センター	薬剤師さんの髪の色が気になります。病院なので、ある程度の制限はあった方がいいと思います。	不快な印象を与え申し訳ありません。医療人として患者さんに対して不快な思いをさせない髪型、色を考慮するよう本人に注意致しました。	薬剤センター長 中野
9	環境・設備	C館3階のナースステーション前が特に、トイレの臭いがものすごくします。看護師の方はマスクをしているのでそんなに気がつかないかもしれませんが、ものすごく臭いです。 また、トイレに便座クリーナーを置いた方がいいと思います。	病棟の共有トイレにつきましては、1日2回清掃員が定期清掃を行っております。その他にも汚れが酷い場合などは、適宜清掃を行っておりますので、何かありましたら近くの職員へお知らせください。 トイレの便座クリーナー設置に関しましては、引き続き検討したいと思っております。	総務課主任 岡田

“皆様の声”のお知らせ（平成29年6月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
10	環境・設備	Wi-Fiの使える場所の提供があると良いと思います。	次の場所でWi-Fi（docomo、Softbank）が使用出来ますので、ご利用ください。●テラスダイニング（A館1階レストラン）●からだ情報館（C館1階）	総務課主任 岡田
11	環境・設備	リハビリセンター近くの女性トイレは和式便器で、大変不便である。リハビリに来ている人は、体が不自由なのに洋式でないのは大変困ります。不自由な体で用を足しているせいか、便器の周りが汚れていました。早急に洋式に替えて頂きたいをお願いします。	洋式トイレへの変更を検討し、専門業者にも現場を確認してもらいましたが、広さや構造的な事情により、便座変更は困難である事が判明しました。各館に洋式トイレを設置しておりますので、そちらをご利用ください。	総務課主任 岡田
12	病院バス	病院から竜ヶ崎方面の帰途について。バスは有りがたいのですが、14:20病院発まで待つのは大変です。せめて以前と同じく13:30病院発には何とかありませんか？	バスの運行につきましては、経費等の維持が難しいことから、数年前より検討を重ねた結果、昨年4月に運行の見直し、変更を行いました。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。	総務課主任 岡田

“感謝の声”のお知らせ（平成29年6月分）

No	対象	内容
1	環境・設備	C館トイレがどこよりもきれいで利用していて気持ち良かった。よほど隅々までホコリひとつ見逃さず掃除しているか分かります。本当に使っていて感心してしまいました。

※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。