

“皆様の声”のお知らせ（平成29年8月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	薬剤センター	薬の袋に「薬の名前」を書いてほしい。1袋に1品（種類）入れるようにしてほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ありません。現行のシステムでは、外用薬（軟膏など）については薬袋に1袋1種類、薬品名の記載が行われているのですが、内服薬については現行では対応できない状態です。必要な場合は、手書きで対応している患者さんの例もございます。薬局窓口で相談して頂ければ対応致しますのでよろしくお願い致します。	薬剤センター長 中野
2	看護部（病棟）	朝5時からの顔拭きは、ごめんだね。	この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。モーニングケア対象の患者様全員のケア時間の検討を致しました。快適に入院生活が送れますように、今後も努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございました。	B5階病棟 副師長 宮川
3	外来	10時に受付をし、440番台で総合診療科を受診しました。13時半で490番台でした。予約制ではないのに順番がかなり飛ばされていると思います。掲示板で患者が診察室に入らない場合は、名前を呼んでほしいです。医師と看護師の両方で、患者がいるかいないか確認してほしいです。ちなみに、待ち時間3時間半以上、診察2分程度でした。	待ち時間が長くなり申し訳ありませんでした。受付番号は、病院に当日来院された全ての患者さんの通し番号になっており、総合診療科は予約制ではなく受付された順番にお呼びしております。しかし、患者さんの症状や診察状況によって医師の振り分けを行ない、更に、診察後検査を受け再度診察される方、検査結果が揃ってない方もおられますので順番が前後することもございます。また、呼び込みをする際に番号を表示しておりますが、表示しても診察室に来られない患者さんに対しては、医師やクラークがお名前でお呼び出しすることになっております。今回、このようなご指摘をいただき、再度呼び出しについてルールを徹底するように指示し、順番についても患者さんにわかりやすい説明を心がけるよう指導致しました。大変失礼しました。	医事課長 吉川
4	外来	（血液内科の）診療開始時間があまりにも遅すぎです。（中略）改良して下さい。	待ち時間が長くなったことに対して、大変申し訳ございません。血液内科は通常の内科と異なり、専門的な治療や検査が必要な患者さんが多く受診されます。そのため、特定の医師に患者さんが集中し予約時間に大幅な遅れが生じています。また、入院患者さんの緊急処置等にも時間を費やす場合があります。今後、このような状態を少しでも緩和できるよう、病院として検討してまいります。多くの患者さんに大変ご迷惑をおかけしております。申し訳ありませんが、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。	医事課長 吉川

“皆様の声”のお知らせ（平成29年8月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
5	職員の対応・言動	整形外科C1ブロック受付で対応した職員の対応が非常に悪かった。受付機で対応した職員の説明では「薬のみの場合は診察しなくても良い。」との話でしたが、ブロック受付の職員の説明は「薬のみでも必ず診察してもらいます。」と内容が違った。「病院内の説明に違いがあるので統一して下さい。」と申し上げた所、そんな態度で非常に気分が悪くなった。(以下省略)	この度は、大変失礼いたしました。厚生労働省からの指導で、お薬のみの方でも、症状や薬の内容の確認したうえで処方をするにはなっていないことになっています。 担当職員によって説明が異なっていたこと、申し訳ありません。また、その後の対応についても重ねてお詫び申し上げます。今後、情報の共有の徹底、接遇強化に努めてまいります。	医事課長 吉川
6	職員の対応・言動	私用で「入院診療計画書を会社へFAXしていただきたい。」とお願いに行きましたところ、「病院のFAX機ではできない。」と一方的に断られ、その職員に「外出許可証もらってコンビニに行ってください。」と言われました。それっておかしくないですか。患者のことも考えてください。外出許可をもらって車でコンビニに行ってFAXしてきました。(以下省略)	ご不便をおかけして大変申し訳ありませんでした。入院患者さんに対して、FAXのためだけに外出させるというのは非常に事務的な冷たい対応だったと反省しております。 病院として、患者さん用のFAXを設置していないこともこのような事になった要因と思います。今後、臨機応変な対応を心がけるとともに、患者さんが自由に使用することが可能なFAXの設置も検討したいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
7	総合健診センター	毎年こちらで検査をしてもらっていますが（10年くらい）、視力検査の機械を新しくしてほしいです。(中略)結果がすごく低く出てしまいます。一緒に来た人も同じでした。	当健診センターをご利用いただきありがとうございます。当センターの自動視力計は一般的に使用されている機種であり、製造年度も測定可能な期間であります。検査結果は受診者様の体調によって左右されますが、検査結果や検査実施に関してご不明な点等ございましたら、担当職員へお声掛けください。安心して検査が受けられるようお手伝いさせていただきます。	総合健診センター 課長 岡野

“感謝の声”のお知らせ（平成29年8月分）

No	対象	内容
1	看護部 リハビリセンター	先月、父が9ヶ月に及ぶ入退院の末、亡くなりました。この間貴院には大変お世話になりました。A館B館C館と様々な病棟にご厄介になりましたが、お名前を挙げきれないほどのスタッフの方々にお世話になり、感謝の気持ちでいっぱいです。霊安室に移動するエレベーターの乗り降りの際、生前と変わらず「〇〇さん、揺れますよ。」と言って下さった看護師さんの優しいお声、今も忘れられません。また、リハビリの方々にも最後まで力を尽くしていただきました。本当に有難うございました。この場をお借りして御礼申し上げます。

※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。