

“皆様の声”のお知らせ（平成30年9月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の 対応・言動	<p>私は、もう入院して5日間経ちますが、看護師のお世話の仕方で、少し気になる所がありました。看護師なら患者さんを皆同じように見て、入院して治って良かったと言って退院したほうが患者も良い気持ちになれます。</p> <p>以前入院したことがある人が入院してきて、その人にはばかり優しいです。いくら同じ人が入院してきて、やっぱり新しい入院患者にも優しくするべきです。（以下省略）</p>	<p>この度は、入院中の患者さんへの配慮のない対応と、精神面への看護介入不足から不安な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。これからは、より一層患者さんの個別性を考慮した看護の提供ができるよう、今回のことをスタッフ全員で共有し、患者さんの思いに寄り添った看護の提供に努めてまいりたいと思います。</p>	B7 階病棟 師長 灰垣
2	職員の 対応・言動	<p>整形外科C1ブロック受付の人に大変不快な思いをさせられました。4日前の交通事故で後遺症が心配なため、現状目立った症状は出ていないが検査して欲しい旨を問診票に書いたが、受付の人は「症状がないなら先生は話を聞くだけで検査はできない。」の一点張りで、いかにも帰れという態度でした。（中略）あげくに「他の病院はどうか知らないがうちではやらない。」と言いました。</p> <p>（中略）何度も頼むと、しぶしぶ受付を通してくれました。実際にはレントゲン検査を受け、診断書と薬も出してもらえました。</p> <p>レントゲンが終わり、その受付に終わった旨を伝えて待合所で待っていてもいつまでも呼ばれません。全ての患者の受診が終わり、（中略）不安になっていた所、看護師さんに「レントゲンが終わった事を受付に伝えましたか？」と聞かれる始末。私は何年もここに通っているのでそれくらいの事は知っています。受付から先生への伝達ミスと思いたいですが、当初の「検査はできない」との受付の主張をくつがえす結果になり、嫌がらせをされたのではないかと邪推してしまうほど感じが悪かったです。（中略）ブロック受付の方も患者の心に寄り添った対応をして頂ければと思います。</p>	<p>この度は不愉快な思いさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>検査等は医師の判断となりますので、医師に確認したのちに案内をするよう指導いたしました。</p> <p>また、整形外科は予約外の患者さんも診察しており、大変混雑する診療科のため、待ち時間が長くなる場合がございます。ご理解ください。</p>	医事課長 吉川
3	職員の 対応・言動	<p>救急診察室の前で待っていた時に、中の看護師の笑い声が大きくて、具合が悪くて来ているのに良い気持ちはしませんでした。（同様1通）</p>	<p>この度は、看護師の配慮のない対応に、不愉快な思いをさせてしまいまして、大変申し訳ございませんでした。今回のことをスタッフ全員で共有し、振り返りを行いました。今後はこのようなことのないよう、患者さんが安全で安心できる対応に努めてまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	救急センター 夜勤副師長 宮川

“皆様の声”のお知らせ（平成30年9月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
4	設備・環境	（入院中に中央受付の）新患申込台で新聞を立ち読みしていると、新聞は窓際の丸テーブルで読むようにと注意を受けた。窓際の丸テーブルの場所は照明が暗くて高齢者は本が読みにくいので、照明を明るくしてもらいたい。（以下省略）	中央受付待合スペースはいろいろな方がご利用されます。新聞等を読む場合には、できるだけ窓際のテーブル設置スペースを案内させて頂いております。照明等が暗いと感じた場合には近くの職員にお声掛けください。	総務次長 松本
5	設備・環境	からだ情報館の図書関係に関するお願いです。入院中、外部には出られないので、読書に利用させて頂いております。ついては下記を要望いたします。 ・読書場所の照明が暗いので、もう少し照明を明るくして頂きたい。 ・入院患者には病室で読書できるようにお願いしたい。身許は簡単に照会できるはず。 ・開館時間を17:00に延長できないか。 ・古い百科辞典類は利用が少ないと思われるので、最近の新書と入れ替えてはどうか。	たくさんのご意見ありがとうございます。今後、からだ情報館の運営や図書の管理など、サービスの向上につながるような検討をさせていただきます。	総務次長 松本
6	設備・環境	（病棟の）換気をお願いしたいと思います。	ご指摘ありがとうございました。病棟内で情報を共有し、適宜換気を行うよう指導しました。今後も、入院患者さんに対し、より良い入院環境の提供ができるよう、努めてまいりたいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。	B7階病棟 師長 灰垣
7	設備・環境	（病棟の）待合室ロビーのソファに汚れがしみこんでいて、あまり清潔ではない。	ご指摘頂きました箇所について確認させて頂きました。クリーニング若しくは新規での入れ替えを検討いたします。	総務次長 松本
8	設備・環境	（入院中に）1つ気になることがありました。救急車のサイレンの音です。近隣では大変迷惑な件です。特に夜間が気になりました。病院スタッフは慣れて感じていないかもしれません。 1つの解決策として提案します。救急車は国道408号線から病院入口の道路に入ったらサイレンを止めて頂く。（救急車のヘッドライト赤色灯は消さない）道路側に救急車走行（進入の）を知らせる赤色ランプを点灯させる。（点灯法は工夫して頂く） つまらないかもしれませんが、気づいた点です。改善されたら大変嬉しいことです。（以下省略）	国道408号線から病院入口までは公道であり、緊急車両走行中のサイレンの使用方法や音量については、国土交通省の規定により定められています。 病院敷地内では音を消すなどの対応をしている消防署もありますが、搬送時の事故防止が最優先されます。 ご理解の程、お願いいたします。	総務次長 松本

“皆様の声”のお知らせ（平成30年9月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
9	テラス ショップ& カフェ	糖尿病なので、売店にサラダや野菜のおかずを置いてもらえる嬉しいです。病院への意見ではないのですが、よろしくをお願いします。	この度、ご意見頂きましてありがとうございます。 ご要望のサラダ及び野菜のおかずの販売につきまして、お客様から頂きましたご意見をもとに商品を思案しました結果、10月16日（火）より、サラダ数種、野菜の煮物等を店内で調理・販売いたします。どうぞご利用ください。 お客様のご要望にお応えできますよう心掛けてまいります。よろしくお願ひいたします。	テラスショップ& カフェ 店長 池田
10	病院バス	12:05 発（牛久便）のバスに乗ろうと、ヒーロー向かいのバス停にあと3～4歩という所で、すごいスピードを出してバスが通過して行った。時間を見ると12:07で、前回乗った時は12:09だったのに。おかげでタクシーを頼む事になった。もう少しスピードを落として安全運転をお願いします。	今回は、ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。 ご意見頂きました安全運転について、再度運転手に注意・指導いたしました。また、バス停ではスピードを落とし、目配りするように再度周知徹底いたしました。 今後も安全運転を心掛けてまいります。	車両課長 山岡

“感謝の声”のお知らせ（平成30年9月分）

No	対象	内容
1	看護部	初めての胃カメラです。不安と恐怖でいっぱいでした。でも看護師さんの温かい対応にホッとしました。ありがとうございました。
2	生理検査室	足と心臓のエコー検査をやって頂きましたが、大変親切でした。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、よろしくお願ひいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。