

“皆様の声”のお知らせ (2019年11~12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	いつも入院の談話室面会の所のいす（ソファーその他）毛がついていて汚く不潔。他の病院の所見たことありますか？気持ちよく面会等が出来る様にしてください。	この度、大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。日々、粘着性テープ（コロコロ等）を使用して付着物の除去を行っておりますが、ご利用中の方がいらっしゃる時などは、十分に対応が出来ない事もあります。大変恐縮ですが、ご理解の程よろしくお願いいたします。	ケアサービス部 係長 佐藤
2	設備・環境	健診の際にスリッパにはきかえる時、靴を脱いでからスリッパまで遠いので不便です。スリッパの棚と靴入れの棚を逆に設置すれば靴下で歩くこともなくなると思います。	当健診センターのご利用ありがとうございます。早速、スリッパと靴の場所を変更させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。	健診センター 課長 岡野
3	設備・環境	人間ドックの際、男性ロッカー内に施錠しにくいロッカーがある。	この度は、不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。鍵穴の部分を調整させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。	
4	設備・環境	A館だけでなくC館待合室にも週刊誌を置いて下さい。	C館には様々な書物が置いてある「からだ情報館」がございますので、今のところC館に週刊誌等を置くことは検討しておりません。ご了承ください。	医事課 課長 山口
5	設備・環境	次の予約日時欄に「曜日」を記載してもらいたい。小生六科目受診しており、日次欄に（曜日）の記載があると受診日の区分が安心できます。先生方も曜日で区分されています。宜しくお願いします。	メーカーに確認したところ、システム及び予約券が曜日を印字する仕様になっていないため、曜日を記載することが出来ないとのことです。ご不便をおかけ致しますが、ご理解いただきますようお願い致します。	
6	設備・環境	A館入口にも受付機を置いて下さい。A館方面に駐車すると総合受付まで遠いです。私たちは患者です。元気な患者さんは良いでしょうが駐車場の空き具合によりいつも受付まで大変です。よろしくお願い致します。	大変ご不便をおかけしております。患者さんの診察までの導線を考慮し、スムーズに診察を受けて頂ける様、B館に受付システムを集約しております。ご不便をおかけ致しますが、ご理解の程、よろしくお願い致します。	
7	職員の言動・対応	受付の方の対応について。1日で複数の診療科にかかることができないのでしょうか。この方はいつ来ても対応がひどいので、しっかりと指導していただけますか。そして、日本人にはしっかり対応するのに外国人が相手のときは、なぜ対応が悪くなるのでしょうか。人種差別でしょうか。この件に関して、ご対応を宜しくお願い致します。	この度は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。担当者には注意・指導を行いました。今後もより安心して病院をご利用いただけるよう接遇の改善に努めてまいります。また、当院では受診希望診療科の受付を受付時間内に完了していれば1日で複数の診療科を受診することは可能です。担当者の説明が不十分だったと考えられます。重ねてお詫び申し上げます。	

“皆様の声”のお知らせ (2019年11~12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
8	職員の言動・対応	診察前に心電図を受けましたが、男の人だったので、びっくりと不快でした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。心電図室 B1 3 受付に女性技師希望の案内を掲示してありますので、今後お声かけ下さい。	生理検査室 科長 栗島
9	設備・環境	電子レンジ、冷蔵庫を置いて下さい。お湯もなく食べられません。	現在、共有の電子レンジ、冷蔵庫を設置することは検討しておりません。故障中の給湯器につきましては、現在、新機種での入替を検討しております。ご不便おかけいたしますが、ご了承ください。	総務部 次長 松本
10	設備・環境	手指のアルコール消毒を玄関の出入口に置いて頂きたいです。そうすると来た時、帰る時に手にする人が増えて本来の活用がよりなされて衛生的だと思いました。	正面玄関にアルコール消毒器を設置いたしました。ご意見ありがとうございました。	
11	設備・環境	毎月病院に通院して長いですが、A館のイスは座り心地は良いのですが、腰や膝の悪い人が立ち上がるにはすこし苦勞します。それに比べてC館のイスはクッション性はないですが座ったり立ったりが楽です。	現在のところ、イスの入れ替え等については予定しておりませんが、今後検討する時期がきましたら、今回のご意見を参考にさせていただきたいと思えます。	
12	設備・環境	スポーツリラックスにて、エアロビクス体験をしました。とても楽しかったです。予定時間を見ると午後3:00頃が多いので、私達午前中の者は参加できません。ぜひ昼頃にやっていただくようお願いします。	いつもご利用いただきありがとうございます。レッスンの構成につきましては、半年ごとに更新を行っておりますが、先生の都合などにより、ご希望に添えない場合もございますのでご了承ください。ご理解の程、よろしく申し上げます。	スポーツリラックス 主任 上坂
13	職員の言動・対応	牛久駅発8:15で病院に向かうバスの中での事。発車前に運転手の方の知り合いが運転席の後ろに座り話しかけ世間話が始まりました。それは発車後、病院に着くまでずっとです。乗客は皆患者です。不愉快でなりませんでした。バスを動かす間は会話を断るべきでしょう。たくさんの方を乗せている意識がなくイライラしました。改善すべきです。	今回は、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回いただきましたご意見を全運転手に注意するとともに運転手としての心得を再認識するよう指導致しました。	車両課 課長 山岡

“皆様の声”のお知らせ (2019年11~12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
14	職員の言動・対応	もう少し患者の事を見てほしい。ナースステーションの中で笑って話しをしているなら、咳をしている患者や苦しい人の事を見てほしい。	この度は、当該スタッフの言動により、大変不愉快な思いをさせてしまいましたことを、心より深くお詫び申し上げます。常に患者様、ご家族の想いに寄り添うことが看護であると指導しております。この度の内容に関しましては、病棟全体で真摯に受け止め、より一層患者様、ご家族の想いに寄り添い、安全・安心な入院生活が送れますよう看護の提供に努めてまいります。患者様、ご家族から信頼の得られる看護の提供ができるよう、指導・教育を更に徹底していく所存でございます。今回は、貴重なご意見をいただきまして、誠にありがとうございました。	A4 階病棟 副師長 下村
15	設備・環境	レンタル介助着ですが、入院当初、のりがぴしっとして心地良いものが配布されていきました。病棟が変わったら、古くヨレヨレ、ピシッとしたはりもなく、汚れが落ちていないものもありました。靴下も左右バラバラなときもありました。看護師さんの目を見てレンタル屋さんに、これは貸して心地良く着てもらえるか見て、持って来てもらえればありがたいと思います。宜しくお願いします。	この度は、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。委託業者へご指摘内容を報告し、再度、確認を徹底するよう注意喚起をさせて頂きました。今後はこのような事が起きぬようスタッフ一同心掛けて参ります。 患者様に提供する衣類等については、心地よく着ていただける状態であるかを確認してから提供するよう、看護部全体に周知いたしました。	医材センター 係長 酒井 看護部 部長 軽部

“感謝の声”のお知らせ (2019年11~12月分)

No	対象	内容
1	職員の言動・対応	いつも採血室の方々には大変お世話になっています。私は、血管が出ずらく、いつも苦勞するのですが、愛和病院の方々はいつもスムーズに採血してくれて、とても嬉しく思っています。特に担当してくれる方は、針の感覚を与えずに採血してくれます。ありがとうございます。これからも宜しく願います。
2	職員の言動・対応	この度の手術と入院について、初めての手術と全身麻酔、そして入院と不安でいっぱいでした。しかし、看護師さんの心温かい対応に安心して手術に挑むことが出来、術後の対応も、看護師さんが忙しい中いろいろ対応して頂いて感謝しています。毎日担当が変わっても看護師の皆さんがそれぞれ親身で話しやすく素敵で雰囲気の良いフロアでした。心強い看護師の皆様、本当に有難うございます。お体に気を付けて、大変なお仕事頑張って下さい。
3	職員の言動・対応	救急にて夜中、診察・診療頂き、入院させて治療頂きました。入院中は、毎日の回診又、看護師の親切な対応、ありがとうございました。今日、退院致します。先生との面会での生活習慣を守り、毎日を楽しく生活したいと思ひます。本当にありがとうございました。
4	職員の言動・対応	いつも事務手続きをやっていただいてもう5年以上の通院をしています。受付の方の笑顔がステキで感じ良い対応でした。5年以上通院して初めて気持ちよく帰れます。
5	職員の言動・対応	以前、B館の待合室において、ブラインドの件で投書した者です。掲示板に回答していただいたものを読ませて頂きました。お忙しい中、丁寧に心のこもった回答をして頂き、感動しております。本当にありがとうございました。
6	職員の言動・対応	私は歯医者恐怖症です。どこの病院へも怖くて行けませんでしたが。麻酔を使った診察を受けられると聞き、電話で問い合わせをしたところ、電話対応の方も理解してくださり、診察を受けることができました。担当の先生のおかげで、他の人のイヤな音を聞く事なく配慮してくださり、歯の治療も順調です。抜歯、虫歯治療、義歯とずっとお世話になる事が出来てありがたく思っております。これからもよろしく願ひ致します。
7	職員の言動・対応	いつも大変お世話になっております。担当の先生がとても優しく丁寧に安心してあります。信頼できます。心強いです。これからも宜しく願ひしたいと思ひます。

※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及び診療に関する具体的な内容につきましては、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。