

“皆様の声”のお知らせ (2019年 4・5月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	現金支払機が変わり、非常に使いにくい。もっと使用しやすい場所と使用方法を考えて下さい。	病院内のシステムの更新に伴い自動支払機も切り替えをいたしました。患者さんには操作が変更となり、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。手順については案内を作成し掲示するようにいたします。また、配置場所については、スペースの問題や配線の問題等があり移動は困難です。ご協力お願いいたします。	医事課長 吉川
2	設備・環境	B館入口の車いすの設置場所について。入口より遠い所に車いすがあり、使うのに不便である。車いすを使う人を連れてくる事をもう少し考えてほしい。	ご不便をおかけしており申し訳ございません。通路の確保やスペースの問題等があり正面玄関に車いすを配置するのは困難です。対策として、総合案内横に1台常設するようにいたします。車いすが近くにない場合はお近くの職員まで声をかけてくださいますようお願いいたします。	
3	職員の言動・対応	Come at 1:00.Test starts 1:30.Test finish 1:45.Doctor visit from 2:30.Finish 3:15.So much time for 15miniute.Check?	診察時間が短時間で不満を抱いてしまったとのことですが、今回の診察内容は、以前からの疾病に対する経過観察及び検査の予約が主でした。説明不足で申し訳ありませんでした。	
4	設備・環境	節電のためだと思うが、廊下を暗くするのはやめてほしい。目の悪い人には危ないし、気分が暗くなる。	当院では、時間帯や場所によって、施設内の照明を管理しております。照明に関するお気付きの点がある際には、近くの職員にお声かけ下さい。	総務部次長 松本
5	設備・環境	送迎バスの事ですが、竜ヶ崎から乗りますが、いつも11時ぎりぎりにつきます。もう少し早い時間に送迎して出来るだけ時間ギリギリにならないように見直してもらいたいです。	ご意見有難うございます。6月1日より龍ヶ崎便のルート・時刻表を改正致しました。11時の受付時間に間に合うよう変更となっておりますのでご安心ください。	車両課長 山岡
6	設備・環境	時刻表を出入口付近に掲示していただけないでしょうか。時刻表コピーが玄関脇に備えてあることは承知しています。高齢者が腰をかがめながら確認したり、発着所まで見に出るのも大変そうです。全ての利用者にとって見やすく、確認しやすい屋内掲示をお願いします。	ご意見有難うございます。バスの時刻表の掲示につきましては、皆さまにとってご利用しやすい場所を検討し掲示していきたいと考えております。	
7	設備・環境	止まっているバスは、エンジンをかけたままにしていますが、いかがでしょうか。空気も気になるし、事故も多いので心配です。	ご意見有難うございます。バス利用者の方に車内でお待ちいただく際、体調面を考慮しエアコンを入れております。熱中症等の原因ともなりますのでご理解いただきますようお願い申し上げます。	

“皆様の声”のお知らせ (2019年 4・5月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
8	設備・環境	貴院くらいの病棟数だとワゴンサービスのある施設が多いです。ぜひ作ってください。	この度、ご意見をいただきましてありがとうございます。同様のご意見を頂いたこともございます。売店といたしましても、ご提供させていただきたいという思いはありますが、過去にワゴンサービスを行い利用者が少なかったことから販売を中止した経緯がございますので検討をさせていただきます。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 次長 長内
9	ショップ & カフェ	天ぷらソバと肉うどんをたのみ食した所、汁がしょっぱくて食べられなかった。調理する人は味見をしないで出しているのですか？	お食事メニューの味付けが濃いというご意見を頂き、食事メニューの見直しを行い調理スタッフに提供前の味見を徹底いたしました。また、薄味が好みのお客様にはご注文時にお伝えいただければ対応可能でございますのでお気軽にお申しつけ下さい。	
10	職員の対応・言動	看護師の対応が悪い。衛生チェックがなされていない。ゴミは満杯、ゴミは散乱、大丈夫ですか？厚労省へ報告した方が良いですか？	この度は、看護師の対応で不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。スタッフ全員が自身の看護を振り返り、患者さんが快適な入院生活を送れるように接遇の向上、環境整備の強化に努めてまいりたいと思います。貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。	B館5階病棟 副師長 宮川
11	職員の対応・言動	トイレの時ベッドを自分でずらしたのに、そっけない態度で戻しませず、車イスを戻していった方がいます。とてもいやな感じでした。あまり顔も見たくないです。親が入院しており、強く言えないので、困ります。	この度は不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。今回のことを病棟スタッフで共有し、患者さんが安全に安心して入院生活がおくれるよう、患者さん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。	C館4階病棟 師長 稲葉
12	職員の対応・言動	看護師の態度が悪い。2～3年目の看護師が1番悪い。全館です。	この度は、多くの看護師の態度、対応により、不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでした。この貴重なご意見は、看護管理者を通じ、各部署スタッフ全員に伝達し、指導いたしました。今後も患者さまの声を真摯に受け止め、2～3年目看護師は勿論のこと、看護部職員一同より良い看護の提供につとめてまいりたいと思います。	看護部長 軽部 副部長 林
13	職員の対応・言動	4月半ばに心電図ホルター検査を実施しましたが、故障していたため再検査を受けるように言われました。故障はやむを得ないことなので後日、予約を取り来院したところ、再検査受付で「今日は検査が入っていません」と言われました。休みをとって時間を割いてきていたので、とても不快でした。ミスが発生してしまったら、どこまでフォローする気持ちが伝わるかとても大事なことと思います。	部署内の伝達が徹底していなかった為、お時間を割いていらして頂いたのに、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後伝達方法を再検討し、再発防止に努めたいと思います。	生理検査室科長 栗島

“感謝の声”のお知らせ（2019年 4・5月分）

No	対象	内容
1	A館4階看護師一同	大声を出すようなことでもない内容を、大声で怒鳴り散らしている患者に対して看護師は、一言も反論せず、笑顔で患者の言い分を聞き、次はしっかり説得し、丁寧な対応をしていました。A館4階の看護師さん全員すばらしい人達です。いつも「ニコニコ」「ハキハキ」気持ちの良い対応をしています。今後も継続してください。患者の暗い気持ちを明るくしている看護師の皆さん期待しています。病院の礎、最前線です。頑張ってください。
2	ショップ & カフェ	以前、売店からの食べ物のにおいが薬局前にもれていて気になっていたが、現在、もれが気にならず、気分良く薬局前で待つことが出来るようになりました。気持ち良いです。継続をお願いします。
3	医事課	家内が縁側で足を滑らせ、頭を打撲しました。2件ほど他の病院を回りましたが断られ、その際、牛久愛和総合病院を勧められました。夕方頃貴院に到着し、形成外科で診察をお願いしたいと申し出を致しました。しかし、形成外科は午前中のみということでした。複数の病院をまわり、貴院までたどり着いた80余歳の老夫婦は、奈落の底に突き落とされたような気分になり、どうしたらよいか途方に就いてたところ、中央受付の職員が優しく声をかけてくれました。詳しく事情を説明したところ、状況から考えて救急で診てもらえるかもしれないと、救急の先生に連絡を取ってくれました。その結果、救急で診てもらえるという言葉聞いたときには俗世間で言います「地獄で仏」のような非常にこころ有難い言葉に聞こえ嬉しく思いました。おかげさまで検査を受診致しまして結果は、どこの部位も異常なしと説明を聞かせて頂きました。その時の喜びの気持ちは、言葉で言い表せないほど嬉しかったです。貴院に心優しい、かつ患者の気持ちが分かって下さる素晴らしい職員が居られ、患者と対応して下さることを、誠に心強く素晴らしい貴院の印象を抱きながら、安心をして帰宅を致しました。ここにお礼と感謝を申し上げます。有難うございました。

※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ください。

※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。