

“皆様の声”のお知らせ (2019年6月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	B館3階のソファがきたない。	今後、清掃もしくはカバーの貼り替えを検討いたします。	総務部次長 松本
2	設備・環境	病院入口前の道路ですが、中央分離帯を境に、一方通行にしてほしいです。駐車場に入る際、ぶつかりそうになりました。	一方通行にした場合、病院正面玄関前の交通量が増え、歩行者の安全確保が難しくなります。現状のままであることをご了承ください。構内は徐行運転を皆様をお願いいたします。	
3	設備・環境	毎月通院しており、そのたび7時30分の受付機開始時に1番目にカードを差入れますが、たまに受付番号が0001以外のあるときがある。私以外いない状態であるのに、受付番号が0001にならないときがあるのは、なぜでしょうか。	この度は不快な思いをさせて申し訳ありません。受付番号は毎朝再来受付機が稼働する10分前にリセットされ、その後に受付した順番でカウントされる設定となっています。確認したところ、当日はリセットされた後、患者さんが受付を開始する10分の間に救急車で来院された方、及び救急車で搬送途中の方が2名おりました。救急車で受診(予定)の患者さんにつきましては受付窓口で順番をとっており、「1」「2」番を救急車で患者さんに、その後、再来受付機にて受付された患者さんには「3」番からとなってしまいました。ご理解とご協力をお願い致します。また、事務員の対応につきまして、再度、指導教育を行いました。貴重なご意見ありがとうございました。	医事課長 吉川
4	職員の言動・対応	受付機のところに朝7:25分くらいになると職員の方が機械の付近に立たれて、7:30分になると待っている方々に受付開始のお声掛けをされています。本日は、掛時計の時間が7:30分をさしても立たず、待ちかねた私が、機械の付近に行くとその方が「まだ時間ではないですよ」と言ったので、私が「7時30分になったので前で待っているよ」といったら不服そうな顔付きでした。待つ人の身になっての気遣いを望みます。		
5	テラス&カフェ	パン工房からビニールの手袋をしている人が出てきて、床に落ちているゴミを拾って、そのままパン工房の中に入っていった。パンもビニールに入っていないのに工房の中でビニールの手袋を交換する時間もなく、その人がパンを持って出てきた。そのゴミを拾ったビニール手袋のままパンを触っているかと思うと衛生観念がないのでは。	この度、ご意見をいただきましてありがとうございます。不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。スタッフ一同衛生管理を徹底し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。宜しくお願い致します。	テラスショップ& カフェ 次長 長内
6	職員の言動・対応	看護師さんの方々の言葉使いがとてもひどいと思います。入院患者に対して「起きて!」「あっち向いて!」等々、命令口調の言動を聞いていると、言われている患者さんのことを思うと心が苦しくなります。こちらの病棟の看護師さんは「丁寧に話す」「相手への敬意を持つ」ということは全くないのでしょうか。今はお若くて健康でも、いずれ老い、健康を損なう時が訪れるという気持ちをもたれていないのでしょうか。	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た。申し訳ございませんでした。入院されている患者様への配慮に欠けた態度であり、再度病棟スタッフ全体へ指導いたしました。今後は、1人ひとりの患者様へ敬意を払うと共に丁寧な対応を心がけ、寄り添った看護の提供ができるように努めてまいります。	C館3階病棟 師長 佐藤

“皆様の声”のお知らせ（2019年6月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
7	設備・環境	いつもお世話になりましてありがとうございます。バス運行時間が変わりとても大変になりました。以前は警察署の所から乗せてもらっていましたが今度龍ヶ崎駅になり、何とか郵便局の所くらいまで来てもらえれば助かります。無理とは思いますが書いてみました。	送迎バスをご利用いただき有難うございます。今回の改定は、ご利用される方の乗車時間を軽減させるための変更になっております。その為、コースの見直しは難しく、ご不便をお掛け致しますがご理解・ご協力をお願い申し上げます。	車両課長 山岡
8	職員の言動・対応	長い期間、診療を受けていますが先生交代後、待ち時間が長く（2時間以上、3時間超えも）困っています。中には、痛みで苦しそうなご老人もいます。症状の軽度な方、重い方のメリハリをつけて時間を管理して下さい。	診察待ち時間が長く、お待たせしてすみませんでした。まともな診察を行うためには一人あたり10分は必要と考えております。新患や処置を要する場合はもっとかかる場合がございます。皮膚科は予約制ではなく、受付順の診察となっており、緊急を要する疾患でなければ、受付順に診察を行っております。重症患者と軽症患者のメリハリをつけるのであれば、重症患者を先に診察し、軽症患者は後回しにすることになりますが、優先順位をめぐって混乱を招くと考えます。また、見た目の具合と医学的な重症度は異なります。軽症で症状が落ちついている場合は、開業医への紹介も可能ですので、お申し付けください。	皮膚科 永江医長

“感謝の声”のお知らせ（2019年6月分）

No	対象	内容
1	設備・環境	手入れされた病院の周囲の状態（当院外、周囲の方の努力）が気持ち良いです。風でゆれる木々の葉はみていると和みます。病院で治療を受けると同様に、自然からの力も一助になると思います。木々は一朝一夕に育つものではありません。管理等大変のことと思いますが、ぜひ緑を守ってください。
2	職員の言動・対応	足の痛さで辛くて来院しましたが、職員の優しさ溢れる口元を見ていると心から癒されます。来て良かったです。
3	職員の言動・対応	今月退院した者です。師長さん皆様、看護師さん全員の優しさに励まされ退院になりました。担当の先生にはお世話になりました。看護師の皆様にもいろいろ迷惑をかけ、息苦しいときや熱がでたときに冷房を下げてください本当に助かりました。看護師の皆様にお礼申し上げます。有難うございました。担当になってくれた方は親身にいろいろやってくれました。有難うございました。（B館7階病棟）

※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。