

“皆様の声”のお知らせ (2019年8月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	診察前の待ち時間の際、椅子の背中とおしりの当たる ところが痛い。待ち時間が長いと苦痛になる。最近ク ッションを持参するようにしているが不便で困ってい る。クッションなどの装着で改善できないでしょうか。	イスのクッション等の対応につきましては今後の検討課題と させていただきたいと思えます。また、職員へ遠慮なくお声か けただけであれば、処置室等で横になってお待ちいただくことも 可能ですので、よろしくお願いいたします。	総務部次長 松本
2	設備・環境	待合室が暑いので、気分の悪くなられる方がいないか 心配です。結構、汗がでます。	当院では夏場の空調温度設定を28度としております。日差 しや外気温に影響され、室内温度が高くなる場合もありますが、 適時温度調整を行ってまいります。室温に関し、お気付き の点があれば、遠慮なくお近くの職員まで申しつけ下さい。	
3	設備・環境	B館A2前のエスカレーターの下の高圧機での事。使 い方がわからないおばあさんが、オロオロしてしま したが、あきらめて帰って行きました。機械を確認しにいく と、紙切れと表記されており、病院の設備における補充 や点検をしっかりとしてほしいと思いました。	ご意見ありがとうございます。自動血圧計の動作不良や記録 紙がなくなった際には、お近くの職員に声をかけてくださいま すようお願いいたします。早急に対応させていただきます。	医事課長 山口
4	設備・環境	次回通院の際、〇月〇日の欄に曜日が記入されると予 定日が確実に把握できます。	大変ご不便をおかけしております。メーカーに確認しまし たが、曜日記載はできないとのことでした。申し訳ありませんが ご了承ください。	
5	設備・環境	医療費自動精算機の高さが低く、支払い手順に不具合 を生じます。ご検討お願い致します。	大変ご不便をおかけしております。メーカーに確認しまし たが、高さの変更はできません。申し訳ありませんがご了承 ください。	
6	設備・環境	いつもお世話様です。外来予約制の事ですが、予約時 間の30分前後は待たされてもしょうがないとは思 いますが、90分以上待たされるのは予約制の意味があり ません。善処願います。	この度は予約時間より大幅にお待たせ致しまして申し訳あり ませんでした。診察までの待ち時間の軽減を目的に整形外科再 診は医師の判断により予約を取らせていただいておりますが、診 察の状況によっては予約時間にご案内できない場合もございま す。ご了承ください。	
7	職員の言動・ 対応	皮膚の炎症に伴い皮膚科にて薬を処方されていたが、 検査によって痛風の治療を勧められた。先に皮膚の炎症 が治ってから、かかりつけ医のところまで痛風の通院を考 えていたが、直りが悪いので再受診した。先生によると 前回受診の後に内科に行かなければダメと言われた。そ れなら前回皮膚科受診の際、一緒に痛風の薬も処方すべ き。おかげで二度手間となってしまいました。	ご不便をおかけして申し訳ありませんでした。担当した医師 に確認したところ、痛風の薬の処方については、かかりつけ医 から処方してもらうようにお話ししたとのことでしたが、説明 不足のようでした。今後はもっと丁寧にわかりやすく説明をす るよういたします。また、皮膚科診療外の処方については原 則行っていませんのでご了承ください。	

“皆様の声”のお知らせ (2019年8月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
8	職員の言動・対応	靴からスリッパに履き替えるのですが、スリッパの使用済みと未使用と分けていないのがイヤです。消毒済みと、消毒してない使用したものはカゴに入れる等、分けてほしいと思いました。それから、受付の方や心電図の担当の方の無表情、もう少しなんとかなりませんか。総合受付と比べてお客が少ないのにこれでは…と感じました。人間性が出ます。慣れない人にももう少し温かみのある笑顔を。	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。部署内で接遇の勉強会を開催し、再度周知徹底し、この様なことが無いよう努めて参ります。</p> <p>当健診センターのご利用ありがとうございます。この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。現状、使用したスリッパは除菌クロスで拭いておりますが、ご指摘の通り分別はしておりません。今後、分別や除菌に関して検討して参ります。また、スタッフの対応につきましても、受診者さまが安心して受診していただけるよう努めて参ります。大変貴重なご意見ありがとうございました。</p>	生理検査科長 栗島  健診センター 課長 岡野
9	職員の言動・対応	病院の方針の中に、患者さんの権利がうたわれています。誰でも人格意志が尊重され人間として守られる権利があると、常々家族も大事にしています。腰が痛くて入院しているにもかかわらず忙しい、大変かもしれませんが、おむつ交換のときなど、もっと痛くないように優しくいたわりの心を持って接してほしいものです。早く治ってほしいと思っていますので…あまりに乱暴です。	この度は看護師の提供するケアによって、痛く辛い思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。当院の理念、基本方針そして患者様の権利について、看護部職員一同再確認いたしました。信頼と満足の得られる誠実な看護を提供するという看護部の理念と「すべては患者さんのために…」の看護部方針について再確認すると共に、常に患者様、ご家族様に寄り添う看護ができるよう看護部職員の育成に努めてまいりたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。	看護部 軽部
10	職員の言動・対応	10年以上、貴院にて人間ドックをしています。ここ数年思うのですが、技師さん、とくにレントゲン検査技師さんのやり方が下手になってきているように思います。今回、胃のバリウムの時、胃が大きいからと2回もバリウムを飲まされました。伝え方もこちらが悪いような伝え方でとても不快感を感じ、検査技師さんも無愛想で感じ悪く、伝え方にちょっと気を付けて下さったら、こちらもちよき検査できるのにとおもいます。受付の方々はとても気分が良く、ありがたかったです。乳がん検診の先生もとてもテキパキして良かったです。今後ともご検討よろしくお願い致します。	いつも当施設をご利用頂き有難う御座います。胃のバリウム検査は胃の大きさ、膨らみ具合によりバリウム、発泡剤等が追加で必要となる場合が御座いますので、何卒ご理解下さいますようお願い致します。今後、受診者様へは丁寧な説明を心掛けるよう担当者に通達致しました。この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳御座いませんでした。	放射線科 副科長 佐野
11	職員の言動・対応	整形的に体に不具合があるのに、放射線技師が無理に動かして、さらに痛みがひどくなった。	いつも当院をご利用頂き有難う御座います。X線撮影は予め決められた体位にて撮影を行うため、患者様にご協力をお願いすることも御座いますので、何卒ご理解下さいますようお願い致します。科員には撮影の際、患者様へのご負担は可能な限り抑えるよう通達致しました。この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳御座いませんでした。	

“皆様の声”のお知らせ（2019年8月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
12	設備・環境	朝のバスにて当日訪問学生が多数乗車してきたが、バスが小さく、職員・通院の患者がバスに乗れず取り残された。訪問学生のあるときは病院として学生の時間を遅くするとか、臨時バスを出すとか考慮してほしい。当日バス乗車を拒否された患者は怒っていた。	送迎バスをご利用いただき有難うございます。現在、牛久駅便（中型）バスの故障に伴い、マイクロバスを使用しております。そのため、乗車人数が27名までと制限され、ご不便をお掛けしております。また、今回のように職員・学生がバスに乗車してしまい患者さんが乗れなかった件につきましては、患者さんを優先と考え、バスの利用を再度気を付けるよう徹底しました。	車両課長 山岡

“感謝の声”のお知らせ（2019年8月分）

No	対象	内容
1	職員の言動・対応	特養にいた母の具合が悪く、外来で診ていただきました。施設で看護師さんから心無い対応を受け、具合の良くない母を見て動転しましたが、外来の看護師さんに救われた思いでした。入院中は先生をはじめ、看護師さんやりハビリの方に大変良くしていただきましたこと、お礼申し上げます。
2	職員の言動・対応	不安で受診したが担当の先生が話も良く聞いて下さり、説明もわかりやすく、少し落ち着いて帰宅することが出来た。本当にやさしい先生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。