

“皆様の声”のお知らせ (2020年2・3月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	診療・待ち時間	早く来れば予約していない時間でも診察している。予約の意味がない。 長時間待たされ、番号もぬかされることもある。	待ち時間に関し、ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。当日の診療や、急な処置等によって、診察の順番が前後することがございます。ご了承下さい。今後は待ち時間が長くなってしまふような場合には職員の方から声掛けさせていただきます。	医事課 課長 山口
2	設備・環境	ここ数年感じる事ですが、毎月来院しますが、予約時間に対して待ち時間30分～1時間かかります。待ち合いエリアだけでもWi-Fiの整備が必要と思います。	ご意見ありがとうございます。当院ではご利用いただく皆様の利便性・療養環境向上のため、2019年3月より無料Wi-Fiを利用できる環境を整備いたしました。詳しくは病院ホームページもしくはお近くの職員にお問い合わせください。	
3	設備・環境	女子トイレの件です。どこも同じかと思いますが、除菌のふきとる液が入っていません。今コロナでさわいでいる時、何故入れてないのですか。汚く感じます。今すぐにでも入れてほしいです。宜しくお願いします。	現在、便座クリーナーに関する使用調査として、サンプル品を設置しております。ご理解の程よろしくお願い致します。	総務部 次長 松本
4	設備・環境	リハビリ受付の血圧計の時間が6ヶ月前から違っている。担当者に話したが直っていない。	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。自動血圧計の日時設定については、すぐに修正いたしました。また、患者様からご指摘をいただいた際には速やかに対応するよう、リハビリ職員に周知いたしました。今後は定期的な確認を実施し、ご不便がないように努めてまいります。貴重なご意見ありがとうございます。	リハビリセンター 科長 大澤
5	職員の言動・対応	受付にて、問診票数枚のうち、「1枚がありません」と、受付の人が言いました。私は郵送された封の中の余分なものは持参していませんと言いました。すると受付の人は、「じゃなくて!」との発言をしました。これは、患者(客)を侮辱する発言です。とても不愉快でした。注意が必要です。	当健診センターのご利用いただきありがとうございます。今回は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。受付はこれから健診を受診するお客様へ一番に接する場所です。健診センターの顔として、お客様に気持ちよく受診していただけるようスタッフ一同心がけて接客に努めさせていただきます。	健診センター 課長 岡野
6	職員の言動・対応	牛久駅発のバスを利用させてもらっています。無料バス、助かっています。ありがとうございます。ただ、バスの運転手さん、こわいです。乗車時、降車時に「よろしくお願いします」「ありがとうございました」と感謝を述べても無視。この運転手さんは、いつも無視して返答ないです。	運転手の対応につきまして、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。送迎運転手全員に乗降車の際には、必ずご利用者の方へあいさつ・声掛けを徹底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（2020年2・3月分）

No	対象	内容	回答	担当部署
7	設備・環境	人間ドックの際、焼肉メニューを昨年同様に食べたが、昨年より味が落ちている。肉が硬い。味噌汁もインスタントになっていた。お昼が楽しみでドックに来ています。昨年までは良かったレストラン、残念。	ご意見いただきました「牛焼き重」につきましてご返答させていただきます。牛焼き重は和牛の内もも肉を特性だれにつけ焼きしたものになります。火の入れ方で硬さが変わるため、今後ご満足いただけるように努力いたします。今後もテラスダイニングをご利用いただけますよう宜しくお願いいたします。	ショップ&カフェ 次長 長内
8	職員の言動・対応	廊下で看護師中心の私語が騒々しい。病院は静寂であるべきでしょう。医療上の発言で声大きいのは一向に構わないが、ほとんど遊びの会話で、働いている意識が低い。	今回、看護師の行動により大変不愉快な思いをさせていただきましたことを深くお詫び申し上げます。仕事中の行動を振り返ると、至らなかつた点があると反省しております。医療者として誠意ある態度、責任ある行動が重要になります。今後は患者さんが安心・安楽に入院生活が送れるようスタッフ教育に努め、管理者をはじめ病棟全体で再発防止に取り組んでいきたいと思っております。	B7階病棟 師長 縮
9	職員の言動・対応	特定の看護師がうるさい。	今回は患者様に不愉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。接遇について再指導をおこない、指導後も確認をおこなってまいります。患者様の入院生活が心地よい環境となるよう努めてまいります。	B3階病棟 師長 橋本

“感謝の声”のお知らせ（2020年2・3月分）

内容
<p>ここの病院には歯科口腔外科があるので、歯の病気でも手術が必要な患者さんたちからすれば良い病院だと思いました。これからも、いろんな病気の患者さんたちの支えになってください。</p> <p>小雨の朝、バス停の反対側で信号が変わるのを待っていました。病院のバスが来てしまい、渡れないので手を振って合図したところ、待っていてくれました。運転手様、乗車中の方々、ありがとうございました。通院の足に感謝の嬉しい一日でした。</p>

※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、掲載を控えさせていただきますが、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。