

“ 皆様の声 ” のお知らせ

No	区分	内容	回答	担当部署
1	職員の対応・言動	<p>昨日、担当の方に「面会は、平日 2 時からと決まっているので守って下さい。」とお叱りを頂きました。私が看護師長さんに許可をもらっていなかったのが反省いたしました。この度は、本当に申し訳ありませんでした。しかし、私は他の担当の看護師の方から「鼻から管を入れると管を抜かないように 24 時間ミトンをつけさせていただきます」と説明があった時、「本人にストレスがかかるのであれば付き添って目を放さずに見ていてもいいですか」と聞いたところ「いいです」と言ってくださったのでそのようにしていました。午前中、急いで行ってミトンを外すと指の関節が赤くなっているため指をさすとうれしそうに笑顔を見せてくれる母の事を思うと患者の気持ちが一番大事ではないかと思えます。</p> <p>一昨日、この担当の方は赤くならないようにテープを貼ってくれたみたいですがマッサージの時このテープをはがしたことも気にいらなかったのでしょうか。他の方は、母が寝ていると耳もとで「・・・さ～ん」と声を掛け「体温を計りますね」と言うので母が頷いたのを確認して計ってくれていますが、この担当者は一言も声をかけずに行ってしまった。ちょっと気になりました。他の方は、廊下を通る時、私と目が合うと笑顔で通りすがり私の心は暖かくなりほっとしました。とてもすばらしい事だと思います。笑顔で患者に接してくださる事が一番の治療のように思います。</p>	<p>この度は、大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様、ご家族のお気持ちを常に尊重し、質の高い看護・ケアが提供できるようスタッフ育成に努めて参ります。</p>	看護部長 寺田
2	薬剤センター	小児科の薬待ち時間 50 分と長すぎます。改善して下さい。	<p>小児科の処方待ち時間は、1 件 1 件が年齢・体重・症状等でオーダーメイドとなる為、一般の処方に比べお時間を頂いているのが現状です。現在、20 分～30 分程度の待ち時間を頂いて居りますが処方に対する質疑、混雑の状況によりさらに時間が必要な場合は、大凡の待ち時間をお知らせして居ります。宜しくお願い致します。</p>	薬剤センター長 中野
3	画像診断センター	MR I を撮って、その結果を聞きに来院した。画像が不鮮明で焦点が合っていない画像を診察でみられて、これでは判断出来ないのも再度撮ってまた来院して下さいのこと。技術が伴っていないのでは。病院側のせいでは。	<p>MR I 検査の適応範囲は、全身に及ぶことから様々な撮影法がございます。患者様の主訴に沿った撮影法を選択するよう心掛けておりますが、この度はご期待に沿うことが叶わず、ご不快な思いをお掛けし申し訳ありませんでした。今後は、これまで以上に患者様のご期待に沿える画像を提供出来るよう努めて参ります。貴重なご意見をいただき誠に有難うございました。</p>	画像診断センター副科長 佐野
4	スポーツ リラックス	ゴールデンウィーク期間中のリラックスの営業時間の案内が不徹底にもかかわらず受付時間が 16 時厳守して柔軟な対応をいただけず残念であった。退会手続きを対応した職員が退会のメ切日を教えずに本日付の届け出が 5 月末日付であることを教えずに手続きを進め、さらには 5 月中有効の会員証を取り上げようとするなど不適切な対応であった。	<p>この度は、大変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。気配りと状況に応じた接遇を心掛ける様、指導いたしました。また、施設の案内につきましても、改めて告知方法や記載方法等を検討して参ります。</p>	スポーツリラックス主任 上坂

No	区分	内容	回答	担当部署
5	総合健診センター	婦人科のエコーは、ドック全て終了後1時間待ち。中待合でも30分以上待ち。診察は、5分で終了。なぜ、ドック時間内で終了出来ないのか。夫婦で来院して主人は、私を2時間近く待った。次回は、違う所にする。	貴重なご意見有難うございます。この度は、お時間をお待たせしてしまい申し訳ございませんでした。乳腺エコー検査につきましては、医師の診療時間・検査の関係上、一番、最後の検査となっております。今回の様に、ご夫婦で受診していただく際、検査の内容によっては終了時間が異なって参ります。予め、終了時間をお伝えするなど配慮が足りておりませんでした。	総合健診センター係長 酒井
6	検査	血管が細く注射針を刺し難いのは理解しているのですが、毎回、未熟な看護師が多くベテランさんは、直ぐにいなくなる。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。貴重なご意見有難うございます。今後、採血時に申し出ていただければ、必要に応じて対応させていただきます。	生理検査副科長 栗島
7	院内設備	待合室・談話室・面会室等にテレビを設置されてはいかがでしょうか。	貴重なご意見有難うございます。テレビ設置につきましてはB館待合ホールに設置させていただいております。その他の箇所の設置につきましては今後、検討させていただきます。	総務課長 野中
8	院内設備	お薬の受け取る場所の席が狭い様ですね。もう少し広げていただけたら奥の席が利用しやすく感じます。	貴重なご意見有難うございます。特に混雑時は、お互いが席の利用についてご協力お願い致します。	総務課長 野中
9	院内設備	病棟に流れている音楽がうるさい。個室のトイレの水が止まらない。個室のソープが出なかった。不在の看護師が担当だと言われたがいかがなものか。	ご入院中は、ご不便をおかけしました。設備の不具合やその他、ご不明な点がございましたらお近くの職員へお申し付け下さい。	総務課長 野中
10	院内設備	公衆電話があるのにテレホンカードが館内・売店に売っていない。	ご迷惑をお掛けしております。現在、NTTより院内公衆電話の利用頻度が少ないとのことで、撤去依頼が来ております。一方で、利用者の方もおられますので、最小限の設置をお願いしております。そのような状況ですのでテレホンカードまでの販売は難しい状況です。ご理解のほどよろしくお願い致します。	総務課長 野中
11	院内設備	脳活性化数独の活用が非常に多くいつもコピーがなくなっている状況です。量を増やし有料で寄付金箱をつけて楽しみを増加することを希望します。	貴重なご意見有難うございます。脳活性化数独の活用をはじめ今後、病院として工夫・検討して参ります。	総務課長 野中
12	院内設備	車椅子駐車場をもう少し増やしていただければと思います。	現在、A館前及びB館前駐車場に16台確保させていただいております。ご利用については、車で来院される方で、歩行・乗降が困難な方が駐車する区画とさせていただいております。ご利用は皆様のご理解、ご協力をお願い致します。	総務課長 野中
13	院内設備	ハザードランプの消し忘れを院内放送で知らせる必要はないと思う。院内全員にうるさい思いをさせている。どうかやめてほしい。	車のハザードランプ消し忘れの館内放送につきましてですが、当院ご利用の方からのご厚意により通報いただいた車両に関して放送させていただいております。ご理解のほどよろしくお願い致します。	総務課長 野中

No	区分	内容	回答	担当部署
14	院内設備	車椅子で来られた方が館内で待つ間、待つ場所を探すのに苦労されてい ました。車椅子の待合スペースを設置しては。	貴重なご意見ありがとうございます。しかし、現状では車椅子の待合ス ペースを新たに確保するのは困難な状況です。車椅子で来院された患者様につ きましては、快適に診療待ちができるようその時の状況に応じて対処して参 ります。お気軽に近くの職員までお声をかけてください。	総務課長 野中
15	院内設備	面会終わりの音と就寝の音が大きすぎる。	ご不快な思いをさせまして申し訳ございません。音量に関しましては、全 館にご連絡させていただくことも考え、音量が高く感じられるかもしれませ ん。また、建物内にて響く為、お耳障りになっているかと思えます。ご理解 のほどよろしくお願い致します。	総務課長 野中
16	院内設備	A館1階の女子トイレの荷物の手すり掛けが高いのもう少し下げて欲 しい。	手すり掛けのご利用に際してご不便をお掛けしております。手すり掛けの 高さについてですが、現在の高さより下げますと頭や顔へ接触する可能性が ございます。ご不便をお掛けしますがご理解のほどよろしくお願い致します。	総務課長 野中
17	院内設備	下りのエスカレーターの速さをもう少しゆっくりにしてほしい。お年寄 りとか、杖のついている人には速すぎる。	エスカレーターには調整機能は付いておりませんので、速度を変えること はできませんが、メーカーの定めた安全に配慮した設定になっております。 ご理解のほどお願い致します。	総務課長 野中
18	送迎バス	私は、送迎バスを利用して大変ありがたく思います。私は、膝が悪い のですが路線バス等に乗るとバスに階段がないのですが送迎バスにはステ ップがあって辛いです。ステップのない車にする事は出来ないものでしょ うか。	バスのご利用に対して、ご不便をお掛けしております。 種々の事情により、直ぐにステップの無いバスへの変更は出来ないのが実 情です。今後の更新時にご意見を活用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。	総務主任 岡田
19	送迎バス	荃崎便の送迎バスを利用していました。バスが無くなってとても困って います。治療費と同じ位交通費がかかります。牛久〜つくば間のバスがない ので不便で時間がとてもかかります。(同様5通)	荃崎訪問バスの運行については、経費等の維持が難しいことから、数年前 より検討を重ねておりましたが、今春、バスの老朽化による廃車を一つの機 会と捉え、バス送迎を廃線としました。ご利用の皆様には、ご不便をお掛け しておりますが、ご理解のほどお願い申し上げます。 ※牛久駅便と竜ヶ崎便をご利用の皆様には、運行を継続させて頂いており ますので、引き続きご利用ください。	総務主任 岡田

※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。