

“皆様の声”のお知らせ (2022年1月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	今日だけではないのですが、ブロック受付職員の対応がどうかと思い意見しました。最初、違う方に一度家に帰りたい旨をお伝えしたら、良いと言って頂けたので、採血の後にその事を言ったら、とある職員に「いてほしいんですよね!」と言われ、ものすごく嫌な顔をされました。一応確認してくれましたが、先生が帰っちゃうかもしれないから1時間で戻ってほしいと言われ、戻ると何も言われず、嫌な態度で見つめられました。顔に出しすぎです。採血で待っている時も、他の看護師に対しても目にあまるものがありました。	受付職員の対応について大変失礼いたしました。患者さんに寄り添った対応を心がけ、安心して病院をご利用していただけるよう接遇の改善に努めてまいります。	医事情報部 課長 山口
2	職員の言動・対応	いつもの受付の人の笑い声がうるさいので、もう少し静かにしてほしいです。丁寧な言葉使いもしてほしいです。前の人は親切で丁寧でした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。丁寧な対応を心がけるように注意・指導を行いました。	
3	設備・環境	毎年、健診センターを利用させて頂いている者です。オプション検査であるマンモグラフィー検査を申し込みたかったのですが、受付を担当された方に当日の申し込みは承れませんとの事でした。昨年まで可能であったため、特に何も考えておりませんでした。当日に検査を受けたいと思う方もいると思いますが、何故当日の申し込みが出来なくなってしまったのでしょうか。	毎年当健診センターをご利用いただきありがとうございます。今年度はご希望に添えず申し訳ございませんでした。現在、画像検査（CT、MR、マンモグラフィー）をご希望されている方には正確な診断に必要な新型コロナワクチン接種の有無、回数（接種日）を確認しております。理由としてはワクチン接種後に腋窩リンパ節が腫大する方がいることがわかっており、画像検査では腋窩リンパ節腫大を参考にワクチン接種によるものなのか診断に重要な判断材料とさせていただいております。当日の受付時にワクチンの確認を行う事は非常に混雑を招く恐れがある事から、ご自宅へ郵送している資料（健診のしおり）に「事前申し込みが必要な検査（5日前まで）・当日申込可能な検査」をご案内させていただいております。ご理解の程よろしく願いいたします。	健診センター 課長 岡野
4	職員の言動・対応	売店のレジ。並び方が間違っていると強い声で指摘されました。勝手に並んだわけではなく、順序通りに並んだだけなのに、強い言葉でにらみかえされました。不愉快です。レジの教育を見直したらどうですか。	お客様の貴重なご意見ありがとうございます。このたびはお客様に不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。レジ接客の教育を見直し改善できるように努力致します。今後ともテラスショップ&カフェをご利用いただけますよう宜しくお願いいたします。	テラスショップ & カフェ 店長 池田

“皆様の声”のお知らせ (2022年1月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
5	職員の言動・対応	朝、目覚めると6:07電気ついてなく、センターには看護師2人、個人的なことをしゃべり続けているので、何時に点けるのか聞くと「あら6時すぎている」と言って電気をつけていました。怠慢この上ないです。全体的に看護師の教育がなっていないと感じます。朝でも夜でも廊下を歩きながら、大きな声で話が。病室には苦しんでいる、又痛がっている病人ばかりです。少しは気を付けてほしいです。11日の入院であるが、1度もシーツ、枕カバー等の取り換えがありませんでした。病院なのに不衛生とは思わないのでしょうか。	このたび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。着替えやシーツ交換について患者さんの生活の場である環境を整えることができていなかったこと、私語についても配慮に欠けた態度と言動であったととても深く反省しております。患者さんの思いを真摯に受け止め看護師としての態度・言動を改められるよう、スタッフ全員と話し合い、同じようなことがないよう指導・教育をして参ります。この度は、貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。	B館3階病棟 副師長 酒井
6	職員の言動・対応	CT前にてネックレスがはずれなく、職員さんが外してくれましたが、ネックレスの端の輪っかを取ったときに飛ばしてしまった様で紛失してしまいました。それから、めまいなど起きている状態で来院しているのに、服を脱いだり着たりを8回程する羽目になりました。途中、吐き気、めまい、ふらつき、寒いし、とっても大変でした。病院に何をしに来たのかわからない状態でした。職員さんも5~6人集まって来て、大騒ぎでした。	当院をご利用頂き有難う御座います。検査の際、ご自身で装身具を外せないとお申し出があり、検査に支障を来す事から担当職員にて外させて頂きました。その際、装身具の一部の紛失が確認され復元をご要望されたため、職員数名にて捜索及び着衣への付着を考慮し女性職員により確認させて頂いた次第です。紛失した部品が微小なものであった事からお手間を取らせてしまいました。担当した職員の善意から行ったものでありましたが、結果的にご迷惑をお掛けする事となり大変申し訳御座いませんでした。	画像診断センター 科長 佐野

“感謝の声”のお知らせ (2022年1月分)

内容
<p>いい病院です。皆様頑張ってください。</p> <p>パジャマ等の着替えを持ってきてくれた看護師さんに、借りれる品について聞くと、パンフレットを持ってきて教えてくれて、カーディガンみたいなものを貸してもらい本当にありがたかったです。着替えたものを足元に置いていたら、看護師さんが、持っていくねと言って持って行ってくれました。ありがたかったです。先生には本当にお世話になりました。特に退院2~3日前に病室まで来ていただき、アドバイスまでいただき感謝しております。ありがとうございました。</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。