

“皆様の声”のお知らせ (2022年5月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	<p>①具合が悪く、外来受付をしましたが、事務の人の対応が悪く、患者の気持ちを少しも考えない態度と感じました。受付の時間がせまっているからといって、自分達のことだけ考えるのは良くないと思います。その日は診察をやめて帰りました。</p> <p>②とある事務職員は、言葉遣いが悪いと思います。患者の側の立場に立たず、自身が感じた不愉快な気持ちをそのまま出して返答しているように感じます。ベテランの職員で昔から何度も、このようなことがありました。謙虚さ、強気な態度の改善を強く求めます。気をつけてください。</p>	<p>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。</p>	医事情報部 課長 山口
2	職員の言動・対応	<p>人間ドック後、ピロリ菌(+)除去治療の予約の電話をしたら、「9:30に健診センター受付へ来てください」と言われ、当日早めに行くと「ここではありません。外来受付へ行ってください」と言われました。そこから中央受付へ戻り、20分してやっとブロック受付へ行けました。</p> <p>診療は早く、Drも丁寧に説明下さいましたが、その後健診センターから「担当が来るから中央待合室で待っていてください」と言われ約30分も待ち、その後会計へ行くと、まだ会計ができていませんでした。もちろんブロック受付へ出していなかったからではありますが、案内がなければ当然そうなります。その日は待ち疲れしました。先にブロックへ出すよう教えて頂く事はできなかったのでしょうか。</p>	<p>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。要精密検査・治療が必要となり外来を受診する場合、受診当日は外来診療となる為ご自身で受付機で受付を行い、各ブロック受付へ受付票を提出します。診察終了後は各ブロック受付へ受付票を提出してお会計となります。しかし、今回は各箇所でのご案内と連携不足により、待ち時間が大変長くなりご迷惑をおかけいたしました。今回のご指摘を今後に活かせるよう、職員一同業務に取り組んでまいりたいと思います。</p>	健診センター 課長 岡野
3	設備・環境	<p>MRI検査での更衣室が狭く、着衣を脱ぐのに大変な苦労をしています。私は左半身に後遺症のマヒがあり、MRI検査での着衣に時間を要しますが、検査技師から催促をされました。今までに2回事情を話し、広い更衣室を要望しましたが、全く聞いてくれませんでした。健常者は支障をきたさないと思いますが、私のような方のためにも、また技師さんに迷惑をかけないよう、障害者のための広い部屋を用意していただければと強く感じ要望します。</p>	<p>いつも当院をご利用いただきありがとうございます。MRI室に設置されている更衣室の件ですが、設置スペースに限りがあることからご不便をお掛けし申し訳ございません。患者さんご本人での衣服の着脱が困難な場合は、より広い更衣スペースが必要となることから処置室等の別の場所をご提供させて頂く事も可能です。ご不便に感じた際は、気兼ねなく担当者にお申しつけ下さいますようお願い致します。この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。</p>	放射線科 科長 佐野

“皆様の声”のお知らせ (2022年5月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
4	設備・環境	<p>尿測する時の尿測カップが使いにくいです。初日はお皿のようなものがあり助かりましたが、消毒する度になくなりました。</p> <p>車イスの移動で、看護師が押してくれるのは助かりますが、時間、距離の関係で早足になっているように感じます。患者は怖さを感じます。</p> <p>入浴を申し込み、ラストに呼ばれ浴室に入るも、前の患者さんの着替えがかごの中に入ったままでした。浴室と脱衣所の出入り口もびしょ濡れで、カランのところには、前の患者さんの私物が置かれたままになっていました。次の人に声をかける看護師がいるなら、声をかける前に浴室の確認をしてほしいです。床がぬれていると転倒の原因にもなります。また脱衣所には、ナースコールがないのも気になります。</p>	<p>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。</p> <p>患者さんの生活の場である環境を整えるための配慮・安全に対する配慮が欠けてしまっていたこと、スタッフ全員に伝達し周知致しました。安全に安心して療養生活を送れるよう、これからも指導・教育して参ります。</p> <p>また車椅子での移送介助時、恐怖心を感じさせてしまったこと深くお詫び致します。移送介助においても再指導・教育をして参ります。</p> <p>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。</p>	B3階病棟 副師長 酒井

“感謝の声”のお知らせ (2022年5月分)

内容
<p>自覚症状もなく予期しない深刻な病気に戸惑いましたが、先生の迅速かつ手際のよい対応でコロナ禍に2度入院し、手術を受けました。手術に至る流れにもたくさんのスタッフの方が関わって下さって様々なお力添えを感じました。1回目の結果説明も先生は丁寧にわかりやすくしてくださいました。2回目も先生や病棟の看護師さんたちが親切に対応してくれました。先生は術後、何度も病室に来て体調や今後の日程も話してください、とても信頼のおける先生です。ありがとうございました。深く感謝申し上げます。</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。