

“皆様の声”のお知らせ (2022年6月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	12:30の予約で、1時間半待ちました。何のための予約ですか。	この度は予約時間より長時間お待たせしまして申し訳ありません。 診察までの待ち時間の軽減を目的に予約制の診療料がござい ますが、患者さんの病状、診察の状況によっては長くなって しまい、予約時間にご案内できない場合もございます。その 際はご了承ください。担当医師にはご意見を直接見せて、で きる限り予約時間に診察が行えるように改善を促しました。 今後も予約時間どおり診察が開始できるように努力してまい ります。	医事情報部 課長 山口
2	設備・環境	診察後、ブロックで手続きし会計を待つこと20 分以上。総合受付へ提示しましたが、連携も悪く「今 します」と返答されました。急ぎの用があり早い時 間に受診したのに、これでは意味がありません。 体調の悪い人だと、耐えられないのではないでしょ うか。	会計は複数の職員で行い、混雑時は会計担当を一時的に増 員するなどの対応をしておりますが、お待たせして申し訳あ りません。今後もより一層会計待ち時間が短縮できるように 努力してまいります。	
3	設備・環境	①事前の用紙で事務に提出するコロナ関係の書類 の「はい」、「いいえ」の回答がよく分かりません。 ②入院前の手続きと退院の手続きがもう少しスム ーズになればよいと思います。手続きの都合とは理 解していますが、退院時にもう一度上階に上がって いくのは辛いです。	①「新型コロナウイルス感染症に関する問診票」は、ご本人 以外にも身近な人についても確認が必要で複雑なため、他の 医療機関が使用している問診票も参考にさせていただき、現 在の書式を採用しています。 ②退院時の手続きについては、会計トラブル防止のため一度 入退院センターにお越しいただく運用となり、現状では変更 することはできません。申し訳ありませんがご了承ください 。入退院の手続きがより短縮できるように取り組んでまい ります。貴重なご意見ありがとうございます。	
4	職員の言動・ 対応	中央受付にて、女性職員に対し大声でどなってい る男性がいましたが、近くにいる男性職員、中のデ スクにいる男性職員も無反応でした。 このような時は男性職員が代わって対応してくだ さい。	貴重なご意見ありがとうございます。 現場の状況を把握し、適切に対応できる職員が担当するよう にしてまいります。	医事情報部 課長 山口
5	職員の言動・ 対応	総合受付において、受付の対応者が2~3人いる ようですが、順番に受付する場合一列に並ばせるな どの工夫をしていただきたいと思います。受付の女 性職員とトラブルになり非常に不愉快でした。 また、受付の人によって対応が異なるのは患者側と してもとまどってしまいます。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。現在、並ん だ順にご案内できるように床面に整列位置の表示を検討して います。 この度は貴重なご意見ありがとうございます。	

6	設備・環境	<p>長期入院患者に面会を可能にさせていただきたいです。この病院では入院している間、家族との面会ができませんでした。他の病院では制限はあるものの、談話室など病室以外で面会が一応できる所もあります。ここのように「一切不可」はめずらしく、おかしいと感じます。この方針は病院にとってはよいかもしれませんが患者とその家族にとって支障が多く、特に長期入院には厳しすぎます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当院における新型コロナウイルス感染拡大防止対策を開始し、3年目となりました。 面会制限については厚生労働省「医療施設等における感染拡大防止のための留意点について」に基づき対策を講じております。その中で「医療機関等における面会については、感染経路の遮断という観点から、感染の拡大状況等を踏まえ、必要な場合には一定の制限を設けること」とされております。そのため、患者さんの安全第一を最優先に、厳しい面会制限を実施してまいりました。時に、患者さんやご家族には辛い思いをされた方もいらっしゃると思います。しかし、院内における感染拡大は患者さんの脅威となります。今後も院内感染防止を徹底し、より良く信頼される医療の提供に努めてまいります。ご理解とご協力をよろしくお願い致します。</p>	看護部 部長 林
7	職員の言動・対応	<p>投薬（粉薬）で看護師の方が部屋まで持って来てくれましたが、飲み方の説明がなくそのまま服用したところ、むせ込んで大変でした。その薬は、水50cc～100ccに溶かして服用する薬でした。説明書はあるとしても、きちんと患者に説明して間違いのない飲み方ができるようにする事が看護師としての責務だと考えます。自分では分かっている、あたりまえのことでも患者は病人です。相手の立場で考えて行動してほしいと思います。</p>	<p>入院治療において内服は重要なことです。しかし、十分な説明がなく不安や苦痛を与えてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの視点で物事を捉え、はじめての内服でも安心、安全に間違いなくスムーズに内服できる環境を整えるよう指導致しました。今後、ご不明な点等ありましたら遠慮なくお声掛けください。よろしくお願い致します。</p>	看護部 部長 林
8	設備・環境	<p>料理について、少し味付けを工夫してほしいです。</p>	<p>入院生活となれば環境が変わり、また食事も普段食べなれているものと違いがあることと思います。病院食は、カロリー・蛋白・塩分などの療養上に必要な制限の他にも、様々な制限（大量調理施設衛生管理マニュアルによる業務管理や材料費等）の上、献立を作成し調理しております。しかし美味しく食べて頂くことも治療の一環ですので、見た目・味・食べやすさを工夫し、皆様に喜ばれるような食事提供をこころがけてまいります。</p>	栄養センター 科長 後藤
9	設備・環境	<p>売店の支払いでSuica、PASMOを使えるようにしてほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます 売店での決済方法に関しまして現在、幅広くお使いいただけるように端末の入替え等含めて導入を進めております。 今後ともテラスショップ&カフェをよろしくお願い致します。</p>	テラスショップ & カフェ 店長 池田

10	職員の言動・対応	このパンは大好きですが、店員の方にもう少し気遣いがあればと思います。足のケガで両手がふさがっているのに、誰も声掛けしてくれませんでした。比較的空いている時間帯で店員の方は3人いましたがこちらから言うのは悪くて、その後はあまり買いに行く気がしませんでした。入院生活でそれだけが不満でした。	ご意見ありがとうございます 入院生活のなかでパンを楽しみにご来店していただいたにもかかわらず、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。接客の教育を見直しお客様に満足していただけるお店作りに努力いたします。 今後ともテラスショップ&カフェをよろしくお願い致します。	テラスショップ & カフェ 店長 池田
----	----------	---	---	------------------------

“感謝の声”のお知らせ (2022年6月分)

内容	
数年ぶりに入院しましたが、とても良くしてもらい看護師の方には感謝しております。ありがとうございました。室内も快適で良かったです。	看護師さん達はどの方もとても丁寧で親切で感動しました。本当にありがとうございました。
スポーツリラックス様 いつも大変お世話になっております。2ヶ月以上のスタジオの休止からマット中心のスタジオ、人数制限とありましたが、好きなスタジオに入れるようになりうれしく思います。また前のように活発な活動ができることを願います。	今朝はじめて病院の送迎バスにお世話になりました。竜ヶ崎方面の運転手が大変親切な方で本当にありがたかったです。 私は足の骨折で貴院には大変お世話になりました。今朝は気持ちの良い1日になると思います。

※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、よろしくお願い致します。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。