

“皆様の声”のお知らせ (2022年7月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	7月中旬、手術の為に12時に来院して受付ロビーで待機していたところ、13時過ぎにあまりにも暑いので持参していた温度計を確かめたら気温30℃、湿度60%になっていました。受付の方に申し出ましたら、病院への意見用紙に記入して下さいとの事でした。 待っているだけで体の具合が悪くなってしまいそうです。いくら節電とはいえ、命を預かる病院がこのような事で良いのでしょうか。	大変不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。また、貴重なご意見ありがとうございました。 当院では、節電要請に協力しながらも、病院内を適温に保つよう努力しております。今後も一層きめ細かく温度調整をまいりますので、ご理解ご協力を宜しくお願いいたします。	総務課 部長 藤咲
2	設備・管理	車いすの半数がタイヤの空気が抜けています。毎月確認して下さい。	患者さんが安心して車いすを利用できるように日々の点検を実施してまいります。 この度は貴重なご指摘ありがとうございました。	医事情報部 課長 山口
3	職員の言動・対応	①電話再診(薬)で病院の代表番号に電話をかけました。職員の対応が悪く大変腹立たしい思いをしました。威圧的な対応で折り返しの連絡も忘れられて、お薬が取りに行けませんでした。電話対応の方の教育をしっかりと行っていただきたいです。 ②中央やブロック受付をしている女性職員でぶっきらぼうな対応の方がいます。悪気はないと思うのですが、接客の様子を見て不快に感じる人が多いのでお知らせさせていただきます。 ③透析センター受付の方の態度が冷たく優しくありません。受付のことだけでなく、周りを見てほしいです。いつもせわしなく動いていて落ち着きがありません。	受付職員及び電話対応について大変失礼いたしました。毎月、受付対応についてのご指摘をいただいております。担当する係には個別に指導をいたしました。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
4	設備・管理	病室の空調がLOWでも布団にくるまっていなければならぬ程寒くてたまりません。せめて病室のLOWで耐えられるようにして頂けたらと思います。	この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 病室の空調は三段階調整となっておりますが、一時的に空調を切り、室温を調整する事も可能です。寝具や衣類の調整など柔軟に対応させていただきますので、遠慮なくお申し出下さい。 貴重なご意見ありがとうございました。	看護部 部長 林

5	設備・環境	病棟の談話室で、大声でうるさい方がいました。	この度は不愉快な環境になりましたことをおわび申し上げます。 談話室は看護師を含め多職種が患者さんへのケアや面談、その他療養上のご説明のために使用します。 療養されている患者さんの生活に支障がでないよう安楽な環境の提供に努め、スタッフ指導を徹底いたします。	看護部 部長 林
6	職員の言動・対応	<p>入院患者の家族の者です。長期入院で一切面会が出来ず、月1回10分間のオンライン面会を許されています。毎回、翌月のオンラインを1ヶ月以上も前に予約し、画面越しとはいえ本当に心待ちにしています。</p> <p>予約した日の1週間前に病棟からいきなり「病院の通信調整等の都合により予約していたオンライン面会は中止」との連絡がありました。ならば同月の他の日でとお願いしたところ、元々の予約で埋まっていて無理と断られました。結果2ヶ月先のオンラインになってしまいました。スタッフさんも心苦しいとは言ってくれましたが、それを素直に汲み取る心の余裕はありません。たかが1ヶ月、2ヶ月とお思いかもしれませんが他に一切の接触を禁止されている患者とその家族にとって、オンライン面会はとても大切に貴重なひとときなのです。病院側の都合もあるのですが、ただ中止と言われた患者、家族に対して違う対策はなかったのでしょうか。</p> <p>オンライン面会はA6F、B6F、B5Fだけとの事らしいですが、その他の病棟フロアの入院患者さん達はどのようにしているのでしょうか。</p>	<p>長期に入院されている患者さんのご家族様においてはコロナ禍のために患者さんとの直接面会もできず、10分間のオンライン面会のみ許可されている状態であり患者さんの容態をご心配されていることとお察しいたします。今回、ご家族様が大変楽しみにされていたオンライン面会を病院の都合により急遽お断りすることとなり大変申し訳ございませんでした。配慮が足りなかったこと心よりお詫び申し上げます。</p> <p>オンライン面会につきましては他の急性期病棟でも実施しております。</p> <p>今後は患者さんが安心した入院生活が送れ、ご家族様にも満足したサービスが提供できるよう十分配慮し対応してまいります。貴重なご意見を頂きありがとうございました。</p>	看護部 部長 林
7	設備・環境	お薬の出来上がり順ですが、10番先まで仕上がっていても自分の番ができておらず20分以上待ちました。順番通り用意して頂けないでしょうか。前にも何度かありました。	この度は患者様にご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。今回の処方につきましては、医薬品のメーカー変更に伴い処方上の医薬品について変更をかけることに時間を必要としました。変更する時点でその旨の説明を怠り、御配慮が足りなかったことを反省しております。今後、説明を怠らないよう、スタッフ一同努めてまいります。又、引換券番号の数字順には出すことが出来ません。処方の内容、処方されている医薬品数などによって前後します。引換券番号は整理番号であることをご承知ください。	薬剤センター センター長 中野

“感謝の声”のお知らせ (2022年7月分)

内容	
<p>牛久愛和総合病院は大変良質な病院だと思います。暑い日が続きます。体に気を付けて頑張ってください。</p>	<p>2月から入院、退院をしていますが外でコロナ検査している女性の看護師さん、暑さの中本当にご苦労様です。優しく笑顔で対応されていて、頑張っている姿が素晴らしいと思いました。検査の結果は陽性でそのまま入院となりましたが、説明もしっかりしてくれて「大丈夫ですよ！」と声掛けして下さりとても安心しました。その後も外来で通院していますが、会うと話しかけてくれたり笑顔で手を振ってくれます。一生懸命にコロナに対応している看護師さんの為にも自分達も対策をしっかりして少しでもコロナが減るようにしないといけないと強く思います。</p>
<p>3度目の入院になりますがA館5階病棟の看護師さん達は素晴らしいです。何度来ても本当に優しく患者を第一に考えて動いてくれます。いつも元気でこちらにも元気をもらいます。本当に大好きな看護師さんです。病棟看護師の皆様には感謝しかありません。</p>	<p>入退院センターの看護師さん、3度の入院中いつも笑顔で話を聞いてくださり、アドバイスもいただきありがとうございました。入院中の心の支えになりました。患者さん思いの素敵な看護師さんです。</p>
<p>この度は母が脳梗塞でこちらの病院に搬送され適切な治療にて後遺症が何一つなく退院できた事、心より感謝いたします。今回で3回目の脳梗塞での入院になりますが、医師、看護師、リハビリスタッフの方々がとても優しく感じ良く、素晴らしい病院だなと実感しています。今回母がHCUにいた時は、お電話した際に母と話をさせていただきました。時間的には1分ほどではありますが、面会ができない今、この1分の電話がどれほど安心材料になったかしれません。そのような機転の利く看護師の方々に感謝いたします。C館4階病棟でも、ここの看護師さん達はみんな良くしてくれると母がとても喜んでいました。本当に心から感謝申し上げます。</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せんが、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。