

“皆様の声”のお知らせ (2022年8月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	毎週2回洗濯物を届け、汚れ物を取りに来ています。その際に看護師の方に主人の様子を尋ねていますが、「分からない」という返事が多いです。主人は高齢なので日々の様子が心配で毎日気になっています。せめて来院した時には、その日の様子を教えていただければと思います。お忙しい中、大変とは思いますがよろしくお願いします。面会ができない今、それだけが頼りです。	コロナ禍のため、面会禁止が長期間続いています。そのような中、療養中のご家族様の状態を十分にお伝えする配慮ができず大変申し訳ありませんでした。荷物の受け渡しの際、対応するスタッフが必ずしも担当スタッフとは限らないため、その場ですぐ状態をお伝えすることができない場合もあります。その際は、担当スタッフに確認し、状態をわかりやすくお伝えできるよう努めて参ります。今後も患者さんとご家族様が安心して過ごせるよう、情報提供に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。	A6階病棟 師長 田中
2	職員の言動・対応	先日、眼科外来でお世話になりました。14時半の予約で呼ばれたのは15時半過ぎでした。検査室に入ると「もう3回もお呼びしましたが居ませんでした」と言われました。私はずっとその場におり、そのことを何度も主張したのですが「居なかった」の一点張りで、かつその険しい表情と口調、態度にとても不快感を覚えました。呼ばれるのが遅かったことに対し怒っている訳ではないのに、もう少し大人の対応ができないものでしょうか。	この度は私どもの対応により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。患者さんの思いを真摯に受け止め、部署内で検討させていただきました。今後はそのようなことがないよう、患者さんに寄り添った対応を心掛け、接遇の改善に努めて参ります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。	眼科 視能訓練士主任 金久保
3	職員の言動・対応	A館1階受付で10人以上が列を作り並んでいた際、対応していた2人の事務員のうち1人の女性が冷たい態度で、見ていて悲しくなりました。いつ行っても毎回同じ対応です。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。担当者及び所属する係には個別に指導いたしました。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参ります。	医事情報部 課長 山口
4	設備・環境	C館ブロックで整形外科とその他の科で受付を分けているのは何のためでしょうか。整形外科では毎回ズラッと並ばされ、他科の受付があいたら今度はそちらで受付されます。以前、何人も整形外科の患者なのに、他科に並んで受付されている方をお見かけしました。そもそも身体の動きが大変な整形外科の患者を並ばせる意味はありますか？もちろん他科でも立っていることさえ大変な方もおられると思います。受付を区分せず受付員の方が3名いらしたら、順番にどんどん受付処理でよいのではないのでしょうか。PCはすべて同じようです。もし区別されている意味があるのでしたら、理解できるよう案内ください。	整形外科受付の際にお待たせして申し訳ありません。整形外科とその他の受付を区別している理由についてですが、整形外科以外の診療科では検査の予約や診察の予約をブロック受付で実施しています。そのため、予約の手続き等でお時間をいただくことがあり、整形外科を受診される、身体を動かすことが困難な方をできるだけお待たせしないように整形外科待合に近い受付に整形外科のみの列をつくり対応しています。混雑時や各診療科受付の列に偏りがある際は、他の診療科で受付される方の対応も実施するなど、臨機応変な対応を心がけておりますのでご了承ください。	

5	設備・環境	会計処理にかなり時間がかかり待たされます。人が密になってしまっていることが不安です。もう少し迅速に処理できないでしょうか。	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。より会計待ち時間を短縮し、密な状況にならないように対策を検討して参ります。	医事情報部 課長 山口
6	設備・環境	薬局の待ち時間が長すぎると感じます。薬の量が多く、分包してもらっている為時間がかかるのは仕方がないと承知していますが、どのくらい時間がかかるのか説明や声かけくらいあってもよいのではないのでしょうか。長時間待つようならその旨声かけしてくれるようお願いいたします。	お薬の待ち時間の件でご不便をおかけして誠に申し訳ございません。 薬剤センターでは、患者さんがお会計を済まして薬剤センターにお越しになるタイミングが皆さんまちまちな為把握ができません。従いまして待ち時間のことでご不明な点やご確認されたい点がありましたら、お気軽にお声を掛けていただくようお願いしております。又、当院薬剤センターでは当直を行っており24時間対応を行っておりますので、ご都合のよろしい時間に御足労願ひましても対応できますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。	薬剤センター センター長 中野
7	設備・管理	牛久愛和総合病院の診察券が非常にわかりづらいです。表面に愛和の文字がないので、家で探した時にすぐに見つからず、再発行になってしまいました。	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。 ご指摘がありました診察券はトータル・ヘルス・カード（ゴールド）であり、総合健診センター（人間ドック等）ご利用の方やスポーツリラックス会員の方へ発行している診察券です。表面に「USHIKU AIWA GENERAL HOSPITAL」と書かれておりますが、ご指摘の通り一目ではわかりづらいレイアウトかと思えます。今後、外来診察券と統一もしくは、レイアウト変更を検討したいと思います。貴重なご意見ありがとうございました。	健診センター 課長 岡野

“感謝の声”のお知らせ （2022年8月分）

内容	
看護師さんからありがとうと言われて驚いたのと、心からうれしく思いました。ここに入院してよかったと思っています。ありがとうございます。	母がお世話になっております。愛和病院は安心します。よい病院だと思えます。頑張ってください。このような病院で働きたいです。（看護師です。）パン屋さんも美味しいです。

※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下さい。

※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。