

“皆様の声”のお知らせ (2022年10月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	送迎バスの停め方について、乗降ステップを置いているのは高齢者にとって嬉しいサービスだと思います。しかしそのためにバスの停車位置が左に寄りすぎていて、歩けない方、足の不自由な方を車で送迎している人にとってはバスの横を通り抜けることができず、車をバックするしかなく危険です。今まで通りもう少し左に寄せて停めていただきたいと思います。	ご意見ありがとうございます。また、ご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。今回、バスの全運転手へ運転マナーとバス停車位置の再確認、患者さんが乗り降りの際の安全確認等について、再度注意・指導致しました。今後も運転マナーを遵守し、事故のないよう安全運転を心がけて参ります。	車両課 課長 山岡
2	職員の言動・対応	中央受付において、会計書類に私のものしかないのに職員の誰も見ることなくパソコンをしていました。10分ほど待ってもどなたも書類を確認してくれず、バスの時間があるので受付職員に声をかけると「順番ですので待ってください」と突き放したような態度でした。上司の方はもう少し目配りをして受付の教育をしていただきたいです。	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。中央受付及び会計担当者には接遇について個別に指導いたしました。患者さんが安心して当院をご利用できるように接遇の改善について取り組んでまいります。	医事情報部 課長 山口
3	職員の言動・対応	入退院支援の看護師の方から母の退院について電話を頂いた時のことです。退院後の介護を母は嫌がっており、まだ退院はできないということを伝えているのに、「直接ご説明できないか」と事務的、威圧的に繰り返し話をされました。こちらで感情的になってしまったかもしれませんが理解していただけませんでした。またその電話の際、「他の人に代わってください」とお願いしましたが、「私しか担当はいない」と言われ、そのことについて退院時に聞いてみると、入退院支援の看護師は複数人いるとのことでした。	貴重なご意見ありがとうございます。この度、看護師の説明や接遇でご不快な思いを与えてしまい大変申し訳ありませんでした。入退院支援看護師の役割は、患者さんが病院での治療をできる限り早く終え、安心して地域での生活ができるよう、入院直後（予約入院の場合は入院前）から退院に向け介入させていただくことにあります。より細やかに支援ができるよう病棟ごとに担当者を決め、医師の指示のもと退院支援や調整をしていきますが、ご家族のご協力が何より大切となります。ご理解の程、よろしく申し上げます。今後、患者さん、ご家族の方々にわかりやすい説明と気持ちのよい接遇を心がけていきます。	入退院支援部 看護師長 三村
4	職員の言動・対応	小児科にて、診察中にも関わらず看護師の方の話し声が大変うるさいといつも思います。こちらは大事な話をしていのに気が散るし、先生の話も聞き取りにくいです。	この度は、診察中に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。診療科医師とも話し合い、今回の件を踏まえ、接遇には十分注意していきたいと思います。また、同時に診察していてスタッフの話し声等で聞き取りにくい場合は遠慮なく申し出て下さい。医師より再度説明をさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。	外来 看護師長 岩淵  小児科部長 稲見

“感謝の声”のお知らせ (2022年10月分)

内容	
<p>数十年ぶりの入院で、男性看護師が今はいるとは知っていたものの、あれほど細かい気配りができて、介護に必要な力もある、男性の看護師は必要なのだと実感しました。入院生活において医療従事者の方の大変さを痛感し改めて感謝しております。この度の検査入院は今まで自分の体をおろそかにしてきた私にとって大切な機会となりました。</p>	<p>8月の深夜、突然の激しいめまいと吐き気に襲われ救急車を呼びました。コロナ禍でなかなか搬送先が決まらない中、牛久愛和総合病院に受け入れていただきました。当直の先生には深夜にもかかわらず的確に処置していただき命を救っていただきました。その後約1か月間の入院となりましたが、主治医の先生の非常に丁寧な診断および説明に感激しました。入院当初、一晩中苦しみながら吐き続けた私を優しくサポートして下さったスタッフの皆さん、その後移動した先のA5階病棟のスタッフの皆さんの温かい気遣いがうれしかったです。</p> <p>毎日のリハビリではリハビリ専門士の方々が、現在の自分が「何がどこまでできるか」を的確に洗い出してくれました。その結果、日々できることが増えていくことが具体的に見え、これは大きな希望につながりました。おかげさまで退院時にはほぼ杖なしで歩ける、階段の昇降ができるところまで回復することができました。</p> <p>皆さま1か月間本当にありがとうございました。感謝申し上げます。</p>
<p>世の中には色々な職業がありますが、私の尊敬する職業は看護師さんです。様々な病気を持つ患者さんに、どんな世話にも笑顔を見せて接してくれる素晴らしさは、特に牛久愛和総合病院にはあると感じました。皆さんこれからも頑張ってください。</p>	<p>総合外科にお世話になっております。看護師の方々には、とても細かいところにまで気を付けてもらい、心が幸せになり帰ることができます。静かに、そっと温かい目で私たちを見て下さり感謝しています。</p>
<p>B7階病棟に入院中は、体のケア、心のケア、機能のケアを優しくしていただき回復することができて、医療チームの皆様にはとても感謝しております。どうもありがとうございました。</p>	<p>歯科口腔外科で抜歯をしました。術後不安な日々を送っていましたが、再診で主治医の先生が丁寧に説明をして下さりずっと心につかえていたものが取れました。分かりやすい言葉で、根気強く、患者の不安に寄り添ってくださった先生に深く感謝しております。</p> <p>諸々の事情で通院が難しく転院しますが、難しい抜歯を引き受けて下さったこと、短い期間ですが穏やかに心に寄り添っていただいたこと、感謝しています。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。