

“皆様の声”のお知らせ (2022年12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	A 館玄関前の桜の木の枝が伸びていて、テラスのプラスチックを壊しそうです。左右1本ずつの枝切りが必要かと思えます。	この度は貴重なご意見をありがとうございます。確認のうえ、枝切りを実施致します。	総務部 部長 藤咲
2	設備・管理	院内の植物がいつも水不足で枯れています。枯れているのを見るとかわいそうで、かえって置かない方がよいのではないかと思います。皆様忙しいのは分かりますが、心が痛みますのでよろしくお願い致します。	大変不快な思いをおかけいた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す。各階を点検し、枯れているものは撤去致します。	
3	設備・管理	健診の検査服は着る前からしわがひどいです。他の方にも服のしわがある人がいました。改善を願います。	この度は不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。検査着は洗濯をして使用しておりますので、長年使用している検査着は劣化してまいります。ご指摘通り劣化が著しい検査着は交換させていただきます。大変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
4	設備・環境	健診センターでフリーWi-Fiの使用が出来ませんでした。ネットワークの認識はするものの、IP設定エラーとなり接続できませんでした。	Wi-Fiサービスの使用が出来ずご不便おかけし申し訳ございません。当日の通信状況を確認しましたが、院内での不具合は確認できませんでした。今回の接続に関して、原因が分からず申し訳ございません。お困りの際はお気軽にお声掛けください。	
5	設備・環境	①中央受付に会計を出して30分以上呼ばれなかったため声を掛けたら、かなり早い番号だったので掲示板に表示は出ないと言われました。そのようなことは教えていただかないと分からずこちらはずっと待っておりますので、対応を考えていただきたいです。 ②中央受付にて、支払いができるまでに時間がかかりすぎます。会計をする職員を増員したほうがよいと思います。	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。会計番号表示についてはシステム上、改善は困難でございました。申し訳ありませんが、長時間お待ちの際は、中央受付職員にご確認ください。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。	医事情報部 課長 山口
6	職員の言動・対応	①40分以上会計で呼ばれなかったため、窓口職員に尋ねたところ「聞かれても順番が早くなるわけではない」の一言で済まされました。別に早くしてほしいと言いたいわけではなかったのですが、あまりの対応に唖然としました。ならば、「会計で30分以上お待ちの方はお近くの職員にお声がけください。」の案内表示は必要ないのではありませんか。今まで牛久愛和総合病院の方には親切にさせていただいていたのに、今回の対応でがっかりしました。	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。毎月接遇に対するご意見をいただき、その都度指導してまいりましたが、十分な接遇技術が向上できていないことに反省いたします。今後も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取り組んでまいります。	

		②A館1ブロックの受付職員の対応がとても不愉快でした。並んでいる人が多く余裕がなかったせいなのか分かりませんが、事務的に、つっけんどんに対応し、高齢者に対しては大変ぞんざいな扱いで、みなおどおどされていました。もう少し親切にできないものかと大変気の毒になりました。余裕を持った対応はできないのでしょうか。		
7	職員の言動・対応	20分以上待ったので確認をしたら「来ています」だけでした。しかも目も合わせず、電光掲示板には番号がありませんでした。「お待たせしました」くらいあってもよいのではないかと思いました。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。20分以上も経過した上でのお薬の交付となり、ご迷惑をお掛けして大変申し訳ございませんでした。今回ご指摘をいただいた点を踏まえ、スタッフ全員に周知するとともに今後はより良い接遇の徹底に努めて参ります。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、お気軽にお声掛け下さい。	薬剤センター センター長 中野
8	職員の言動・対応	レントゲンの際、若い男性技師さんの言動やふるまいに大変不快な思いをしました。体調が悪く、高齢で耳が遠い父に対して廊下に聞こえるほどの威圧的な言動と態度をされ、辛く、怒りを覚えました。今までは皆さん良い方ばかりで感謝していますので、この方にはよく考えて頂きたいです。	いつも当院をご利用頂き有難うございます。ご指摘のように、患者さんのご容態を考慮すると配慮に欠けた対応であったと考えます。今後、患者様へは丁寧な対応を心掛けるよう担当者に通達致しました。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。	画像診断センター 科長 佐野

“感謝の声”のお知らせ (2022年12月分)

内容	
事故により緊急入院することになり、C館4階病棟のスタッフの方々には昼夜問わず手厚い看護、励ましのお声かけをいただきました。骨折の痛みと不安でいっぱいでしたが看護師の皆さんは「いつでも何かあったら声をかけてください」と言ってくださり、不安も少しずつ解消されていきました。献身的な看護に感謝いたします。皆様大変お世話になりました。	健診センターは以前と比べ、朝の受付時間を2段階にしたことにより廊下付近が混雑しなくなり大変良くなりました。絶えず細かなところも工夫して改善している事は素晴らしいと思います。

※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。