

“皆様の声”のお知らせ (2023年4月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	A館エスカレーターの音が気になります。定期点検はされていると思いますが、いつ来ても改善されていません。改善をお願いします。	ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。定期点検を実施し、問題ないことは確認しておりますが、エスカレーターの構造上、多少の駆動音は発生してしまいます。ご理解の程、よろしくお願いいたします。	総務課 係長 宇梶
2	設備・管理	A館病棟個室トイレが温水シャワー式になっていません。A館はC館に比べ古い施設であるのはやむを得ないとして、今時トイレが温水シャワー式になっていないのはいかがなものでしょうか。これで室料がA館とC館で同じでは不合理と感じます。	温水洗浄便座を設置しておりますが、故障している可能性が考えられますので、調査の上、修理・交換を行います。ご意見ありがとうございました。	
3	設備・環境	車椅子を利用している家族の付き添いで来院しています。中央受付前の玄関が、バス・歩行者・送迎の車で大変混み合っています。車の乗降スペースを作っていただけないでしょうか。	ご迷惑をおかけし、申し訳ございません。ご指摘の通り、現在入り口がB館玄関1か所のみであり、混雑時の乗り降りスペースは安全上及び利便性から必要と考えますので、検討いたします。ご意見ありがとうございました。	
4	設備・環境	薬局で薬を受け取る際、「会計済みでない」と薬が受け取れない」ことの表示がなく、そのことを知らない人が多いように思います。表示するだけで迷わなくて済むと思います。	この度は貴重なご意見ありがとうございました。ご指摘のとおり、今後薬局で掲示板にテロップを流す、又、音声でアナウンスするなどの検討をいたしますので、よろしくお願い申し上げます。	薬剤センター センター長 中野
5	設備・環境	薬をもらうのに袋があると嬉しいです。有料でもよいですし、選択できるようにしていただきたいです。	ご意見ありがとうございました。当院薬局では環境問題の配慮から、他の患者さんからのご指摘もあり、医薬品交付の際に入れるビニール袋は渡しておりません。又、金銭のやり取りもいたしておりませんので、ご自身で袋等を用意するよう何卒ご理解をいただきたくよろしくお願い申し上げます。	
6	設備・管理	外来案内票裏面の案内図に関して、案内図の縮尺が現実の建物内部詳細に合致していません。この案内図通りに目的の場所に行こうとすると不便を感じます。患者にとっては初めて見る案内図ですので、修正をお願いします。	院内案内図（外来案内票裏面）について貴重なご意見ありがとうございました。患者さんが不便を感じない縮尺に合った案内図にならないか検討してまいります。	医事情報部 課長 山口
7	設備・環境	受付に透明ビニールシートがある為、話しが聞こえづらいです。上部に隙間を空けて聞こえやすくするなどの工夫をお願いします。	コロナウイルス対策ビニールシートについて貴重なご意見ありがとうございました。患者さんと職員のお互いの声が聞こえやすくなるようにご提案いただいた方法を検討してまいります。 ※病院としてビニールシートの撤去が決定いたしました。	

8	設備・環境	入退院センターでの手続きに時間がかかりすぎていると思います。職員の人数が少ないのではないのでしょうか。担当者を増やす、文書受け渡しは他の場所にするなど工夫をしていただきたいです。	入退院センターでの手続きでご不便ご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。担当者の増員などの対策を講じて待ち時間や書類のお渡しが短縮できるように努力してまいります。患者さんが安心して当院をご利用いただけるように改善に取り組んでまいります。	医事情報部 課長 山口
9	設備・環境	腎臓内科において、毎回の診察開始時間が予約時間の2時間後位になっています。採血時間を入れると3時間以上にもなります。丁寧な診察で患者が安心できるよう、説明に時間をかけて下さることは感謝していますが、病身には少々辛く感じます。少しでも待ち時間が短くなるように予約枠の人数を減らすなどの対応を検討していただけないでしょうか。	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。担当医師にはご意見を直接見せて、出来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。しかしながら、診察の状況によってはお待たせする場合もございますのでその際はご了承ください。	
10	職員の言動・対応	母親の手術の説明をしていただいた看護師の方の手順が大変悪いものでした。一つ一つの書類の用意が出来ておらず、説明も後から都度追加する形で時間がかかりました。時間がかかるようなら事前に伝えておいてほしかったです。	この度は看護師の手術の説明が悪く、患者さん、付き添いの方にお時間を取らせてしまい誠に申し訳ありませんでした。手術を受ける患者さんには複数の書類による説明をいたします。今後は、説明に時間を要する場合には終了予定時間をお伝えいたします。貴重なご意見ありがとうございました。	外来 看護師長 岩淵
11	職員の言動・対応	①看護師に、点滴が漏れているのではないか見てほしいと何度も頼みましたが、よく見もせず「大丈夫」と言われました。 ②退院時に、担当看護師が退院の手順説明をせず、支払いの用紙だけ持って来ました。きちんとした対応をしていただきたいです。	担当した看護師にご指摘内容を確認したところ、説明の不足があったと考えます。今後、説明不足による不快な思いがないよう、また安全で安楽な入院生活が送れるようスタッフへ指導して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。	B3 階病棟 看護師長 酒井

### “感謝の声”のお知らせ (2023年4月分)

内容	
人生初めての入院生活をしました。医師、薬剤師、とりわけ看護師の皆さんには本当に優しく細かなところにまで気を配っていただき、ありがたく過ごさせていただきました。今後も「患者に寄り添った看護」を期待しております。	病院の代表電話番号は、不安な気持ちで一番初めにかける番号です。牛久愛和総合病院はこちらが要領を得ない話しをしても、ゆっくり丁寧に受け答えしてくれます。ありがたく感じました。不安がぐっと減ります。
担当医師の研究熱心な取り組み姿勢、看護師から患者へのケア、「親切と安心」が私に伝わる入院生活を体験させていただきました。ありがとうございました。	受付の女性職員がとても親切で助かりました。ありがとうございました。

※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。