

“皆様の声”のお知らせ (2023年6月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	病室でも、廊下や談話室で流れているBGMがイヤホンでも聴けるようにしてもらえるとありがたいです。	病棟にてBGMを流すことは、他の患者さんの療養環境に影響があるため、差し控えています。 またご要望の、イヤホンにてBGMを聴くことはできません。	総務課 係長 宇梶
2	設備・環境	テレビのリモコンに字幕放送のボタンをつけてほしいです。	現状、院内で導入しているテレビには、字幕を表示する機能はありません。 申し訳ございませんがご理解の程よろしくお願いいたします。	
3	設備・環境	C館病棟ではテレビのBS放送が見られたのですが、B館病棟では見られませんでした。全館の病棟でBS放送が見られ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す。 各病棟で違いがあることはよくありませんのでBS放送の導入を検討いたします。	
4	設備・管理	入院時の食事について、患者にとって食事は入院中の楽しみの一つであり、「献立表」は見て期待感を抱かせるものでなくてはならないと思います。しかし、献立の情報が不十分で漠然としていて、どのような食事なのか分からない表現が多すぎます。 例えば、和え物、お浸し、炊合せ、塩焼き、焼魚、米飯（減塩）と書かれていても材料が分からずイメージできません。	貴重なご意見ありがとうございます。 病院食は疾患の治癒・改善を図る「治療の一環」としての役割と、入院中の限られた生活のなかで「食の楽しみ」という癒しのひとときの役割を担っています。 食事は疾患別に多種類あり、献立名は複数の食事に対応できるようにしているため、すべてを表示することが難しい場合がございます。とはいえ、「食事」を楽しんでいただくため、今後も様々な食材を取り入れ、わかりやすい献立表記に努めてまいります。 病棟へは予定献立表として、数ある食種の中から「常菜食・全粥食・軟菜食・減塩食」の献立を掲示しております。掲示されていない食種はご要望に応じ個別対応とさせていただきます。	栄養科 科長 後藤
5	設備・環境	いつも会計に時間がかかりすぎます。昼の時間は職員1人ではさばききれないのではないのでしょうか。検査等で疲れているのに待ち続けるのはつらいです。	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。より会計待ち時間が短縮できるように努めてまいります。	医事情報部 課長 山口
6	設備・環境	①入退院受付の順番待ちをしましたが、40分もかかりました。人手が足りないのは分かりますが、受付の人は立っているだけで何もしていないように見受けられました。 ②入退院受付は狭くて、いつも忙しそうでかなり待たされます。1時間くらい待たされました。 中央受付はスタッフが多くて手が空いている様子の人もいます。調整が必要ではないのでしょうか。	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。担当者を増員して対応しておりますが、書類のお渡し方法を変更するなどの対策を講じて待ち時間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。	

		③文書を受け取るだけなのに 50 分も待たされました。受取りだけなら別で対応してほしいです。入口付近では職員 3 人がおしゃべりしていました。その中の誰か 1 人が対応できるのではないですか。		
7	職員の言動・対応	中央受付の女性職員の態度が悪かったです。窓口「受付は 8:30 から」と書いてあり、柱の時計が 8:32 になったので受付に行ったら、「まだです。パソコンの時計で全てやっているから」と言われました。その言い方がとてもひどく、不愉快な思いをしました。ならば、パソコンの時計に柱の時計も合わせておくべきではないでしょうか。	職員の対応について大変失礼いたしました。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まいります。また、時計についても点検して合わせるようにいたします。	医事情報部 課長 山口
8	職員の言動・対応	年配の男性患者さんが支払機の横で、大きな声で携帯電話をしていました。迷惑なので中央受付の職員に行ったら、構わないと言われました。こちらは大変迷惑で不愉快でした。	当院では携帯電話の使用場所を決めてそのスペースでご使用いただくようにしていますが、そのことを理解していない受付職員がいるようです。申し訳ありません。職員がルールをよく理解し患者さんが安心して病院をご利用していただけるように努めてまいりますので皆様のご協力をよろしくお願いいたします。	
9	設備・管理	病室で貴重品を入れるセーフティーボックスの鍵は、手術中はどうしたらよいのですか。手術室には持ち込めない、ナースステーションでも預かってくれない、一人暮らしで家族もいません。	この度は看護師の説明、対応で不快・不安なお気持ちにさせてしまい大変申し訳ありませんでした。トラブル回避の為、基本的には貴重品となるもののお預かりはご遠慮させていただいております。しかしながら患者さんの置かれている状況、背景は様々です。今後は患者さんの個別性を考慮し、お預かりさせていただきます。ご指摘ありがとうございました。	C3 階病棟 師長 岩淵
10	設備・環境	この度の入院では大変お世話になりありがとうございました。退院にあたりひとつお願いがあります。毎晩「夜は眠れましたか？」と問われるので「はい」と答えていましたが、本当は同室者のいびきが気になりあまり眠れませんでした。入室時の調査に「いびきをするかどうか」を入れていただき、いびきをする人としらない人を別室に収容してください。ご検討よろしく願いいたします。	この度は温かいお言葉と共に貴重なご意見ありがとうございました。今後は、夜間の状況を把握したうえで環境調整を行い、入院生活が安心して過ごせるように取り組んでまいります。また、患者さんに寄り添った看護を提供できるように努めてまいります。	C5 階病棟 師長 縮
11	設備・環境	ベッド上でシャワーで洗っていただきありがとうございました。ただ、骨折しているので動かされる時に痛かったです。天井から吊り下げして移動できるようなものはないでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございました。当院では介護浴のつり上げリフトはございません。介護浴の際は、安楽に十分配慮し介助させていただいております。痛み等ある場合には看護師にお声がけください。患者さんに合った介助を工夫させていただきます。	看護部 部長 林

12	設備・環境	入院中、寝てばかりいなくてもよいようにテレビ以外の娯楽がほしいです。例えば囲碁や将棋、講演会や音楽会、図書などです。	貴重なご意見ありがとうございます。以前は「生活習慣病教室」という講演会を定期開催しておりましたが、COVID-19感染対策の観点から現在は中止しております。また囲碁、将棋等複数人で使用する物についても感染リスクのため準備しておりません。ご理解のほどよろしくお願いいたします。	
13	職員の言動・対応	私の妻が入院しております。私は仕事をしているため荷物を渡すのがどうしても遅い時間になってしまいます。妻が必要な物を売店で買ってほしいと看護師の方に頼んだ際「いいですよ」と返事してくれたのにナースステーションに行ったきりそのままでした。他の看護師に頼んでも同じで、冷たい対応だと感じました。ならば、私が買ってきて持参するしかないので、面会時間を18時までというのを19時までにさせていただきたいです。病棟まで持参しますので看護師の負担は少ないと思います。	この度は私共の対応により不愉快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。検査や処置など治療に関する事が優先される為お待たせしてしまう事も多いと思いますが、患者さんのご要望があれば、売店での買い物に同行させていただいております。お待たせしてしまう際には、おおよその時間をお伝えできるよう心がけて参りたいと思います。また、荷物の受け渡し時間に関してですが、19時頃は夜勤者3名で46名の患者さんの対応をさせていただいております。食事介助や下膳、口腔ケア、緊急入院の対応等を行っております。お荷物をお持ちいただいても、お待ちいただくことが予測されますのでご理解のほどよろしくお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。	A4 階病棟 師長 岡野

“感謝の声”のお知らせ (2023年6月分)

内容	
初めての入院で、2ヶ月近く入院しました。その間、病室がスタッフの方々の様々なお仕事で成り立っていることを学ばせていただきました。とりわけ夜勤はご苦労様です。	牛久愛和総合病院に入院し、看護師さん始め様々な方にお世話になりありがとうございました。元気で無事に退院できますこと、感謝申し上げます。
自転車置き場近くの駐車場入り口の穴を埋めてくださり大変助かりました。車も歩行も大変楽になりました。	C館1階のブロック受付の女性職員の対応が素晴らしいものでした。患者ひとりひとりにきちんと「お待たせしました」「お大事に、気を付けてお帰り下さい」と声をかけていました。

※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、掲載を控えさせていただきますが、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。