

“皆様の声”のお知らせ (2023年11月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	障害者用駐車場について、障害者のステッカーを貼っている人だけ駐車できるようにしてほしいです。長年通院していますが、午前中は障害者駐車場に止められたことがありません。	身障者用駐車場を本来必要としている方が利用できるよう、定期的に館内放送等にて促しておりますが、さらなる対応策を検討いたします。 ご意見ありがとうございました。	総務課 係長 宇梶
2	設備・環境	入退院受付と医師間で文書対応の連携が取れておらず、とても不十分な状況です。対応に関わる人数だけが無駄に増やされ、都度、患者側が最初から説明していかなければならないので非効率的です。改善をお願いします。	この度はご不便をおかけして申し訳ありません。診察室で医師に文書作成の相談をした後に入退院センターで文書作成の申し込みをされた時のことと思われませんが、外来診療中に医師と入退院センター担当者が連携を取ることは外来診療時間に影響をおよぼすことから現状では困難です。今回いただいた貴重なご意見を生かし、電子カルテシステムを活用するなど、効率的に文書申し込みが出来ないか検討してまいります。	医事情報部 課長 山口
3	職員の言動・対応	①受付で、こちらからの「すみません」の声掛けに一瞥もくれず「お待ちください」と極めて機械的な一言のみ。数分後また声を掛けましたが顔を向けることなく「あちらで順番にお呼びします」と、まるで話しかけるなどでも言っているかのような不遜な態度に大変不快な思いをしました。体調が悪い患者やその家族に寄り添う気持ちが必要なのではないのでしょうか。 ②婦人科の検診で来院しました。ブロック受付で予約時間を確認しに行くと「名前を伺っていないので分からない」と言われました。先に名前を名乗らなかったのがいけなかったのかもしれませんが、非常にぞんざいな口の利き方で不愉快に感じました。私は検診でしたが、病院は体調不良の人が訪れる場所です。もう少し親切な対応をしてほしいです。 ③入退院センターに手術料金や、入院手続き等を聞きに行きました。説明に際して作業をしながら淡々と話され、こちらの要望と合致しない時の解決策などもなくそっけない態度でした。無愛想すぎて、聞きたいことも聞きづらいと思います。	この度は事務職員の対応によりご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。過去にも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、接遇技術が向上できていないことに深く反省しお詫び申し上げます。患者さんに寄り添った対応ができるように今後も接遇の改善に取り組んでまいります。	

4	設備・管理	人間ドックで胃のバリウム検査の際、バリウム液の中に黒い粒がありました。技師さんに別のバリウム液に替えていただきましたが、飲み干した後のコップの底に黒い粒がありました。無害であるとは思いますが、今までこのようなことがなかったのでとても気になりました。	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。胃部 X 線検査のバリウムについて当スタッフでも注意しておりましたが、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。今後、このような事が起こらぬよう再度徹底して参ります。	健診センター 課長 岡野
5	設備・環境	人間ドックで利用するトイレにファイルを置けるようなものを設置してほしいです。	当健診センターのご利用ありがとうございます。現時点ではファイルの置き場を設置できるスペースを確保できない為、ご不便をおかけしますがご理解の程お願い致します。大変貴重なご意見ありがとうございました。	
6	設備・環境	人間ドックの聴力検査時に館内の声が聞こえます。今回だけでなく、毎回聞こえます。	当健診センターのご利用ありがとうございます。検査は遮音性を備えた検査室で実施させていただいておりますが、館内の案内等で完全に静かな状態はなく、申し訳ございませんでした。検査室付近へ「お静かに」等の掲示を行い正確な検査が実施出来るよう努めて参ります。	
7	職員の言動・対応	人間ドックの心電図検査の時に、幼児に接するような言葉かけをされました。大人対応でお願いします。	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。お客様へ分かりやすく丁寧な対応を心がけておりますが、今回は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。再度、お役様への対応を確認しセンター内で共有して参りたいと思います。お客様が安心・安全に検査が実施出来るよう努めて参ります。	
8	職員の言動・対応	入院している部屋でのことです。私の隣のベッドの人は身体を起こして介助してあげないと食事ができません。それなのに起こしもせず、食事を下げてしまいました。一度ではなく、何度もです。この看護師の対応は病院の信用にかかわると思います。	この度は、入院中に大変不快・不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘いただいたことは、あってはならないことです。スタッフ全員で話し合う機会を持ちました。患者さん一人ひとりを尊重する気持ちがあれば、このような言動や行動は自ずと慎重なものとなり、起こりにくくまた起こったとしてもただちに気づくことのできるものです。そのような環境を再構築して参ります。そして、医療者として患者さんの権利を擁護する「擁護者」としての役割を果たしていきたいと思っております。	B6 階病棟 師長 花岡

“感謝の声”のお知らせ (2023年11月分)

内容	
<p>牛久愛和総合病院に40年ほどお世話になりました。バスでここまで通って来ていましたが、私も80代になり眼を手術したこともあり、紹介状を書いてもらい近隣の病院へ行くことにしました。今までありがとうございました。</p>	<p>入院中は大変お世話になりました。嫌な思いは一度もなく心穏やかに過ごさせていただきました。不安な入院生活を送る患者にとってありがたいことでした。病棟は明るい雰囲気、清潔感があって素晴らしいと思いました。スタッフの皆さんは笑顔で業務をこなされていてすごいです。ありがとうございました。感謝でいっぱいです。</p>
<p>この度は大変お世話になりました。入院するのが初めての経験だった為不安もあったのですが、スタッフの皆さんから丁寧な説明や親切な対応をしていただけたので、不自由なく安心して入院生活を送ることができました。大変なお仕事かと思いますがこれからも頑張ってください。</p>	<p>病棟もよく清掃されていて気持ちよく入院生活が送れました。病棟の師長さんは新しく入院した患者の病室に顔を出してくれて、嬉しく不安も解消できました。</p>
<p>昨年、骨折により手術入院しリハビリを指導していただき退院しました。その後の再入院の際も同じ方がリハビリを担当してくださり、とても安心したのを覚えています。退院後もカルテで経過観察して頂いていたようで、今回のリハビリ計画も的確に進めて下さいました。その日の体調を気遣い、担当医からの指示を私のモチベーションを保ちつつ無理のない指導をしてくださいました。大変感謝しております。ありがとうございました。</p>	<p>入院している者です。美味しい朝食をいつもありがとうございます。一層元気になるそうです。</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。