

“皆様の声”のお知らせ (2023年12月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	右半身にマヒがあるので血圧測定器を左腕用のものを用意していただくと助かります。	C館に設置の血圧計は、左腕を挿入する場合、ご指摘の通り測定ボタンが押しづらいことが分かりました。血圧計に、フットスイッチを装着して測定ボタンの代用とすることも可能な機種もあるようですので検討いたします。	総務課 係長 宇梶
2	設備・管理	中央受付前の待合は寒すぎます。こんなに室温の低い病院は他にありません。室温管理をきちんとしているのでしょうか。	中央受付などがあるB館は温度・湿度を一定に保つ仕組みであるため、特定の場所の温度調整ができません。そのため、出入口付近などは温度が低くなる場合があるかもしれませんが、ご理解の程よろしく願いいたします。	
3	設備・管理	待合の椅子の汚れが目立ちます。座り心地は良いのに残念です。よく見るとカバーが取り外しできるので、きれいにクリーニングしてほしいです。	貴重なご意見をありがとうございます。汚れや破れがある場合は、布地の張替を行っています。再度点検し対応いたします。	
4	設備・環境	男性が小児を連れて受診する際、オムツ交換は車で行われてしまうのですが、小児科近くの男性トイレだけでもオムツ交換スペースを設置できないのでしょうか。A館2階から駐車場まで行き来するのは手間がかかります。バスで来院している方などどうしているのでしょうか。	貴重なご意見をありがとうございます。オムツ交換が必要な際は場所をご案内させていただきますので、お気軽に小児科スタッフまでお声がけください。	
5	職員の言動・対応	牛久駅からの病院バスで、栄町1丁目のバス停で待っていましたが通り過ぎて行かれてしまいました。診療予約もあるので気を付けてほしいです。これで3回目です。	ご乗車頂けなかったとのこと誠にお詫言わせていただきます。バス運転手には停留所確認の徹底を再周知いたしました。停留所付近は非常に見づらい為、ご乗車希望の際には、運転手に大きく手を挙げて合図を頂けますようご協力をお願いします。	総務課 係長 葉梨
6	職員の言動・対応	病院バスの中で、煎餅を食べ、ペットボトル飲料を飲んでいる人がいました。狭いバスの中で、煎餅の匂いが充満し不快な気分になりました。バスの中での飲食は遠慮してほしいと思います。	送迎バス内にて飲食される方がいるとの事で、感染予防の観点からも好ましくない為、車内での飲食はお控え頂くよう、ポスターにて注意喚起をさせて頂きました。貴重なご意見をありがとうございました。	
7	設備・環境	中央受付の並び方について、慣れていない患者にも分かるように並び方を徹底してほしいです。後から来た人が先に受付を済ませてしまいました。新規患者とそうでない人とは分けて受付しているようですが、並び箇所にもはっきり提示してほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘のとおり中央受付には並び方を掲示していないため、並んだ順に案内出来ないことがあるかと思っております。今後、床に並び位置を表示するなど順番にご案内できるように検討してまいります。	医事情報部 課長 山口

8	職員の言動・対応	<p>入退院センターの文書受付へ書類を提出し、その際 2 週間ほどで出来上がるとの案内を受けました。しかし中々連絡がこない為電話で問い合わせたところ、既に出出来上がっていたのに連絡をしていなかった旨の謝罪を受けました。</p> <p>同日中に受取りに行ったところ、「番号札を取ってお待ちください」と言われ、上記の件があったのですぐに書類を渡していただけるように交渉しましたが、結局番号札を取らされ 30 分程度待たされました。車椅子で同じ姿勢で長時間待たされたのが身体の傷に響き、当日の夜は寝られない程で翌日まで痛みが残りしました。</p> <p>今回のようにそちらで不手際があった場合には課内で情報共有をし、優先して対応するなどの臨機応変な対応をご指導いただきたくよろしくお願いたします。</p>	<p>この度は当院の不手際によりご迷惑をおかけしたにもかかわらず適切な対応が出来ず申し訳ありません。謝罪することは当然のことですが、ご指摘のとおり臨機応変な対応が必要であったと思われまます。今回の件は関係する係全体で共有し、患者さんに寄り添った対応ができるように改善に取り組んでまいります。</p>	医事情報部 課長 山口
9	職員の言動・対応	<p>入院説明の際、病室は個室でとお願いしてはいたのですが、4 人部屋でお願いしたいとの電話連絡を受けました。1 カ月も前から事前予約をしていて、個室で気兼ねなくゆっくり治したかったのに大変がっかりしました。</p>	<p>この度は個室入院のご希望に添えず申し訳ありません。予定入院の患者さんには事前にお部屋の希望を確認して、出来る限りご希望の部屋へ入院できるように対応していますが、当院は救急車など緊急搬送の患者さんも積極的に受け入れていることから、緊急入院などによりやむを得ず予約されているお部屋に他の患者さんが入ってしまうことがあります。入院中もお部屋に空きが出来れば対応はできますのでご理解の程、よろしくお願いたします。</p>	
10	職員の言動・対応	<p>カルテ（MRI、CT、X 線画像）の情報提供に関して、入院中の患者は文書センターまで行くことができないためどうしたらよいのでしょうか。</p>	<p>カルテ開示のお申し込み方法について カルテ開示（画像データ等を含む）については B 館 1 階入退院センター（文書センター）でお申し込みできます。入退院センター入口に番号札がありますのでその番号札を取って中央受付付近にてお待ちください。「カルテ等診療情報提供申し込み書」に必要事項をご記入いただきお申し込みとなります。（当院の診察券と身分証明（免許証等）が出来るものをご持参ください。）</p> <p>※入院中で入退院センターにお越し頂けない方については病棟看護師にご相談ください。</p>	
11	設備・管理	<p>入院中、尿を計量カップに採るのですが使用済のものだけになっていました。スタッフも忙しそうで声をかけづらいので計量カップの数を増やすなどしてほしいです。また、女子トイレが使用できない時は車椅子用のトイレを使用してもよいのでしょうか。</p> <p>皆さんにお世話になり退院できましたが、家具の上の埃が気になりました。</p>	<p>尿の計量カップにおいては、ご不便をおかけしました。早急に数を増やしました。また、一般用のトイレが使用中の際は多目的トイレをご使用ください。ご不明な点があれば看護スタッフにお声がけください。調整させていただきます。</p> <p>ベッドサイド棚の埃に関しましては、清掃担当と検討していきます。清潔な入院環境整備のために工夫をしていきます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>	C4 階病棟 師長 井澤

12	設備・管理	<p>入院中、風呂の椅子と壁に汚れが付着していたので自分で洗剤とスポンジで汚れを落としました。しかしながら気持ちの良いものではなく、椅子に座れず立った姿勢でシャワーを浴びました。また別日には脱衣所に前の患者の使用済みタオルや着替えが置きっぱなしになっており、計5回風呂で不快な思いをしました。病院という場ですし感染症などのリスクを心配しました。</p>	<p>この度は、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。 入院環境を整えるうえで、浴室の環境を整えることも感染対策において大切なことの一つです。今回ご指摘いただいたことは、医療従事者として真摯に受け止め早急な改善が必要と考えます。浴室の清掃における運用を見直し、気持ちよく使用できるような環境を整えることを徹底致します。なお、病棟スタッフ一人ひとりが、患者さんやご家族の立場に立った対応ができるように指導してまいります。</p>	C5 階病棟 師長 縮
13	設備・管理	<p>スポーツリラックス受付の横にある給水機に髪の毛が溜まっており、とても不快に感じられます。こまめに掃除をお願いします。</p>	<p>いつもスポーツリラックスをご利用いただき誠にありがとうございます。 この度は施設給水機の清掃が行き届かず、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご指摘いただきました給水機につきましては日ごろの清掃を見直させていただき清潔な状態で会員様にご利用いただけるよう努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	ｽﾎﾟｰﾂﾘﾗｯｸｽ 副主任 菊地
14	設備・環境	<p>複数の会員を代表してお願い申し上げます。 我々会員の意見を聞くこともなくスタジオプログラムが大幅に変更されたのはいかなるものでしょうか。 会員が楽しく健康に運動できるようお願いいたします。</p>	<p>いつもスポーツリラックスをご利用いただき誠にありがとうございます。 この度はご希望に沿えたスタジオプログラムをご提供できず申し訳ありません。レッスンの構成につきましては、半年ごとに更新を行っておりますが、先生の都合などにより、ご希望に添えない場合もございますのでご了承下さい。会員様のおっしゃる通り楽しく健康に運動できるよう、施設づくりに努めてまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。</p>	
15	職員の言動・対応	<p>ベッドで食事中、清掃担当者が入ってきて掃除をすることがしばしば見受けられます。時間を考えて行ってください。食事中は避けていただきたいです。</p>	<p>この度は大変不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。 患者さんへの配慮が不十分であった担当者には改めて指導を行いました。今後、清掃時間については十分に気を付けますので宜しくお願い致します。</p>	メディコム 次長 佐藤

“感謝の声”のお知らせ (2023年12月分)

内容	
<p>私の周りには親族、友人等看護師をしている者が沢山おり、大変さは重々承知しております。入院してみて、C4病棟はスペシャリストが揃っているなど感心致しました。心配り、目配りを難なくこなされ頭が下がるばかりでした。入院中は誰しものが抱える不安や痛みとの闘いの中で、スタッフの方々のおかげで前向きに治療しようという気持ちになれました。居心地がよく楽しい入院生活になりました。これからもお身体を大切に、皆さんの笑顔でたくさんの患者さんを元気にしてあげてください。</p>	<p>入院している者です。今日の夕食、完食しました。薄味でも大変美味しかったです。給食担当の皆様、いつもありがとうございます。</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。