

“皆様の声”のお知らせ (2024年2月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	病院からグランヴィラ牛久の施設まで台車で荷物を届けるのですが、アスファルト舗装された道路が劣化しておりガタガタします。対策をお願いします。	車輛の走行や経年劣化により、広範囲にアスファルト舗装が剥がれて、石が飛散し、台車等で荷物を運びづらい状況を確認しました。アスファルト補修等、対策を講じます。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。	総務課 係長 宇梶
2	職員の言動・対応	竜ヶ崎方面からの送迎バスで、12:55 発のバス停で待っていましたがバスが来ませんでした。	この度は竜ヶ崎方面からの送迎バスにご乗車頂けなかったとのことで大変ご迷惑をお掛けしました。誠に勝手ながら2024年2月より時刻の変更をさせて頂いておりますので最新の時刻表を確認の上ご利用ください。今後ともよろしくお願いいたします。	総務課 係長 葉梨
3	職員の言動・対応	薬局でおくすり手帳を忘れてしまい、「持ってきていません」と言ったら、窓口の薬剤師の方に「忘れると自分が文句を言われるのだから忘れるな」と怒った口調で言われました。わざと忘れる人はいません。朝から気分が悪かったです。もう二度と来たくないと思いました。	この度は不快な思いをさせ申し訳ありませんでした。おくすり手帳は複数の医療機関を受診されている場合、薬の重複や相互作用を調べるのに大変重要なものになります。重要さを伝えようとしたあまり、熱が入りすぎきつい口調になってしまったと思われま。担当した職員を含め薬局内のすべての薬剤師に厳重に注意致しました。次回はご自分の安全のためにも是非ともおくすり手帳をお持ち下さい。	薬剤センター センター長 中野
4	設備・管理	健診のスリッパがあまりにもぼろぼろでびっくりしました。破れたり切れたりしていて汚いです。アルコール消毒もしていないのではと思いました。新しく交換してください。	当健診センターのご利用ありがとうございます。この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。ご指摘のようなスリッパは処分し、新しいものへ交換させていただきます。使用したスリッパは毎回除菌クロスで拭いて衛生管理しております。受診者様が心地よく健康診断を受けられるよう努めて参ります。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
5	設備・管理	クレジット決済機の左から2番目のキーボードの「1」が押しても反応しません。確認してください。	この度はご不便をおかけしまして申し訳ありません。クレジットカード決済端末機を点検し、問題がないことを確認しました。機械の不具合やご不明な点がございましたら、お気軽にお近くの職員にお声がけください。	医事情報部 課長 山口
6	設備・環境	会計時、大変待たされます。多くの方が待っています。もっと早く会計処理をしてください。	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。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。	

7	職員の言動・対応	内科の受付職員がとても愛想が悪いです。挨拶しても無視されました。挨拶は基本だと思います。もう少し笑顔で対応してほしいです。	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。	医事情報部 課長 山口
---	----------	---	---	----------------

“感謝の声”のお知らせ (2024年2月分)

内容	
<p>今日は入院手術 1 か月後の受診でした。入院前の検査の時から医師や看護師の方の説明や対応は分かりやすく、親切でした。他の科にも通っていますがやはり丁寧親切で感謝しております。</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。