

“皆様の声”のお知らせ (2024年6月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	透析を利用している者ですが、病院発牛久駅方面のバスが減便されてしまい、透析の開始・終了時間に間に合わない時があります。以前の運行時刻に戻していただけないでしょうか。	貴重なご意見を頂き誠にありがとうございます。 バス運行時刻に関しましてご不便をおかけしまして申し訳ございません。 現時点におきましては、すぐにご要望にお応えすることが出来ませんが、透析患者さん専用の無料送迎車を運行いたしておりますので、そちらのご利用をご検討いただければと存じます。	総務課 係長 葉梨
2	設備・管理	コロナ対策で制限している A 館玄関の開放をお願いします。中央玄関に近い駐車場は空いていないことが多く、遠い駐車場から真夏の炎天下の中歩くのは大変辛く感じます。歩行者のことをもう少し考えていただけると嬉しいです。	ご意見ありがとうございます。 A 館玄関の開放にむけて現在検討中ではありますが、開放は先送りとさせていただいております。 しかしながら、A 館ご利用の方から多数のご要望をいただいておりますのも事実でございます。 ご不便をおかけしていることは重々承知しておりますが、もうしばらくお待ちくださいますようお願いいたします。	総務課 係長 宇梶
3	職員の言動・対応	①受付で患者が声をかけようとした時に、パソコンから目を離さず「お待ちください」と言われました。こちらへ視線も向けず、その後の対応もやや横柄に感じるものの言い方で不快に感じました。 ②診察を終えた患者を診察室からブロック受付へ連れて行く職員が先にどんどん歩き出し、患者がふらついていることに全く気付かず、周りの患者達がその方を支えていました。その職員は待合室の中でも検査内容や説明を大きな声でして、自分の事だったらと大変腹立ちを覚えました。	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。過去にもたくさんのご意見をいただき、その都度指導してまいりましたが、受付職員の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。 全職員が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
4	職員の言動・対応	受付職員の役割について疑問があります。「今日はどうしましたか」に始まり、体温、症状、服用中の薬について違和感はないか、どんな薬を希望するか等々、これは本来医師が聞くことではないのでしょうか。 また受付では、杖をついている老人が列をなしており大変込み合っていて、「予約外ですから診察時間はわかりません」と言われかなりの時間待たされました。	受付では患者さんに適切な診療科で円滑に診察を受けていただくため、受付時に症状などを事務員が確認させていただいております。しかしながら、ご指摘いただいたとおり、診察時に医師が確認すべき内容も含まれていると思われまますので、確認する内容について検討させていただきます。 診察待ち時間については各科の診療状況によっては予約を取っている患者さんでも長時間お待ちいただくことがございます。予約外ですとさらに長時間お待ちいただくことが予想されますので、予約制の診療科については予約をしてからご受診いただくようにご協力をお願いします。	

5	設備・環境	Wi-Fiの接続状況が悪く、受付票のバーコードの読み込みができませんでした。	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。 Wi-Fi環境について、数日間、数人で各待合エリアを検証しましたが、A/B/C館および健診センターいずれも正常に接続される状況でございました。 当院のフリーWi-Fiは無料で提供しているものであり、接続件数が無限でないため、混雑時などは繋がりにくい場合があるかもしれません。Wi-Fiに接続できない場合の対処として、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Wi-Fi接続がオンになっていないか確認する ・パスワードが誤っていないか確認し再入力する ・接続情報を削除し再接続する <p>上記をお試しいただき、なお接続できない場合はお近くの職員までお声掛けください。 なお、各携帯電話会社の電波を利用する時の注意点として、院内には繋がりにくい場所が多数存在します。Wi-Fiを利用されない時はお手数ではございますが「携帯電話使用可能エリア」にご移動いただきご利用ください。</p>	医事情報部 課長 山口
6	職員の言動・対応	健診センターで採血をしている職員2名が名札をしておらず、身だしなみが整っていないと感じました。	<p>この度はご不快な思いをおかけして誠に申し訳ございませんでした。 ご指摘通り胃カメラ担当者が検査介助着更衣後に名札を付けることを怠っておりました。 今後は、各自が名札を付け行動に責任を持ち業務に努めるよう再教育をいたしました。 大変貴重なご意見ありがとうございました。</p>	健診センター 副師長 佐藤
7	設備・環境	病棟の面会について、コロナへの防護は必要ですが、荷物受け渡し時に5分だけでも面会できると嬉しいです。	<p>面会制限についてのご意見ありがとうございます。 当院では現在COVID-19感染対策として、入院2週間以上経過した患者さんを対象に予約制での面会をお願いしております。入院環境における感染拡大は患者さんの生命を脅かす可能性があります。特に6月下旬ごろより茨城県内でCOVID-19感染が増加し続けています。そのことを踏まえ当院では、地域の皆様に信頼される医療の提供のため感染防止対策をしっかりと行っていく所存です。 ご家族と会えないさみしさや辛さは理解しておりますが、安全で安心な入院生活確保のためご理解、ご協力よろしくお願ひいたします。</p>	看護部 部長 林
8	設備・管理	夏なので自動販売機に温かい飲料が置いてないのだと思いますが、入院患者としては1,2点温かいものを設置していただけたらと思います。	<p>お客様の貴重なご意見ありがとうございます。 ご意見いただきました自販機商品について、時期によりメーカーでの温かい商品の管理が困難なため温かい商品についてはC館1階テラスショップ&カフェにて販売中ですので、そちらをご利用頂ければ幸いです。 今後もテラスショップ&カフェをよろしくお願ひいたします。</p>	テラスショップ & カフェ 課長 池田

“感謝の声”のお知らせ（2024年6月分）

内容	
Ｃ館５階病棟スタッフステーションの皆様、入院中は明るく細やかなお世話をありがとうございました。入院前の体力回復を目指し、退院後も自主トレを頑張ります。（この投書はリハビリ中の左手で書きました。）	

※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。