

“皆様の声”のお知らせ (2024年9月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	A館エスカレーターがガタガタと異音がします。壊れているのではないのでしょうか。きちんと直してください。	エスカレーターは定期的に保守点検を実施しており、直近では10月24日に実施し、問題ないことを確認いたしました。この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。	総務課 係長 宇梶
2	設備・管理	A館透析センターを利用しています。A館玄関はコロナ対策の為現在も開放されていませんが、患者の多くが透析後の倦怠感などで少しでも早く帰路につきたいと思っています。A館玄関の開放が無理なのであれば、生理検査室受付横か心電図検査室横のドアから夜間出入口に至る動線を開放していただくことはできないのでしょうか。	ご意見ありがとうございます。 A館玄関の封鎖により、ご不便をお掛けしておりますが、玄関開放については未だ関係者の総意が得られていない状況です。また、ご提案の件ですが、救急センター等があることから、関係者のみ通行可能の場所になりますので、ご希望に沿うことはできません。 何卒ご理解の程宜しくお願いいたします。	
3	設備・管理	玄関前のシンボルツリー(クスノキ)がぱっさりと切られて枯れてきています。	この度は貴重なご意見ありがとうございます。 B館前のクスノキについては、大木となり強風の際に枝が折れて落下したりし、駐車車両や通行車両に危険を及ぼす可能性があること、台風などの強風の際は倒木の危険性もあることから剪定(枝下ろし)を行いました。専門家の意見を参考に樹形を2/3~1/2程度に小さくするのが適切と考えました。樹勢も強く、伸びも早い為何卒ご理解の程宜しくお願いいたします。	
4	職員の言動・対応	送迎バスを乗り降りする際にステップ(踏み台)が無いことがあり、運転手による手助け等の配慮がありませんでした。手助け等の配慮をしていただけるとありがたいです。	この度はバス運転手のマナーに関するご意見を頂きありがとうございます。 ステップ(踏み台)に関しましては毎回出すこと、また介助に関しましても荷物が重そうな時は荷物の積み下ろしの手伝いを心がけておりますが、今回のような対応となってしまったことをお詫び申し上げます。今後も患者さんに寄り添った対応に努めてまいります。	
5	設備・環境	診察の会計をスマホ決済できるようにしていただきたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 以前にもスマホ決済導入についてご意見をいただいておりますが、今後当院でも導入できないか検討してまいります。	医事情報部 課長 山口

6	設備・環境	Wi-Fi が繋がりません。	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。 過去にも同様のご意見をいただいておりますが、再度 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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
7	設備・管理	B 館に置いてある車いすを利用して A 館診療科に移動するのですが、車いすが重たく大変な思いをしています。また、空気が抜けていることもあり、車いすを軽いものに替えたり、空気点検を定期的にしていただきたいです。	<p>車いすの点検は毎日行っており、空気圧の点検も併せて行っておりますが、この度はご不便をおかけして申し訳ありません。患者さんが安心して車いすをご利用できるように日々の点検に努めてまいります。また、車椅子の動作が困難な場合にはお手伝いをいたしますので、ご遠慮なくお近くの職員へお声がけください。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>	
8	職員の言動・対応	<p>何年も前から牛久愛和総合病院にお世話になっている者です。皆さんの対応が素晴らしいので遠方から通院しています。ただ以前から気になっていたのですが、A 館 1 ブロック受付職員の対応が非常に悪く不安を感じていました。他の通院者とのトラブルも何度か見てきました。本日は運悪くこの職員にあたってしまい、「午後の受付はできない」の一点張りで冷酷な対応をされ気分を害しました。</p> <p>患者に対してはもう少し親切・丁寧な態度でお願いします。</p>	<p>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。該当職員には直接指導いたしました。受付職員の接客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。</p> <p>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。</p>	

9	設備・環境	飲み物の自動販売機で、スマホ決済でき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。 院内に設置されている自動販売機の決済方法につきましては同様のご指摘を他のお客さまからもいただいております。売店レジも含めまして決済方法の拡大を検討させていただきます。ご不便をおかけし申し訳ございません。 今後ともテラスショップ&カフェを宜しくお願い致します。	テラスショップ & カフェ 部長 長内
---	-------	-----------------------------------	--	------------------------

“感謝の声”のお知らせ (2024年9月分)

内容	
<p>7月初めより入院しております。今回で何度目かの入院になります。いつも思うのですが、スタッフ（看護師や事務の方々）の優しさと親切が大変うれしく感じます。これまでいくつかの病院にお世話になったのですが、牛久愛和総合病院に来るとホッとします。子ども達もいつもそうしております。本当にありがとうございます。</p>	<p>9月初めより2週間ほどお世話になりました。色々と親切にして頂きありがとうございました。特に看護補助の方2人には大変感謝しております。これからもお元気で頑張ってください。 いつも流れている音楽は優しい音色で楽しみでした。曲名など教えてもらえると良いと思いました。</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。