

“皆様の声”のお知らせ (2025年2月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	病棟のトイレが汚いです。	<p>この度は不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。今後は清掃担当者と密に連絡をとり、患者さんの生活に関わるすべての場所を清潔に保てるよう管理徹底させていただきます。</p> <p>何かお気づきの点がありましたらぜひお声掛けいただきたいと思います。よろしく願いいたします。</p>	C3 階病棟 師長 岩淵
2	職員の言動・対応	入院患者ですが、私はいつも洗髪をしたいと思っています。しかし混んでいて大抵断られます。私のように洗ってもらいたい人は何人もいます。とにかく早くシャンプーをさせて下さい。	<p>この度はご意見いただきありがとうございます。</p> <p>当病棟では感染から患者さんをお守りするためにも清潔ケアについて重要視し、多くの時間を確保し対応させていただいております。</p> <p>病状により入浴ができず、髪も自由に洗えない環境下でそのストレスは計り知れないものがあると思います。しかし、当該患者さんにおかれましては、血小板値が大変低値であり、少しの刺激で出血を起してしまうリスクが高いため、安全なケア方法を考え提供させていただいております。スタッフには常日頃から「患者さんの安全・安楽を第一に考えケアを提供すること」を指導しております。患者さんの状態によっては、ケア方法がご希望と違う場合があります。丁寧な説明でご理解とご協力が得られるようにいたします。</p> <p>今後も患者さんの気持ちに寄り添い、安全で安楽な入院生活が送れるよう看護させていただきます。</p>	A5 階病棟 師長 下村
3	職員の言動・対応	<p>脳神経内科を受診するために A1 ブロックで受付をしてもらいました。医療費受給者証の更新中で手元に手帳が届いていない事を伝えると、「今回は適用されません」と言われたので、市役所で申請した際にもらった申請書（市役所の印が押されたもの）のコピーを見せればよいと言われた旨伝えて見せると、「ちょっと見せてください」と言われ、確認後「内科 6 番の前でお待ちください」とだけ言われました。</p> <p>「手帳の件はどうなりますか？」と聞くと、「本日適用になります」とのこと、勉強不足と結果を伝えない対応の悪さを感じました。</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。受付職員の知識不足と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。</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知識の向上と接遇の改善に取り組んでまいります。</p>	医事情報部 課長 山口

4	職員の言動・対応	<p>予防接種を受けるため電話でし、予約は不要で総合診療科を受けるように言われました。受付をし、看護師と思われる人から「予約がないとだめだ」と言われたため、電話の内容を伝えました。2種の生ワクチンを希望していましたが、「同時には打てません。他の病院で打ててもこの先生は打ちません。ワクチンの在庫があるかわかりません」とも言われました。</p> <p>電話でワクチンがあるから来てくださいと言われたと伝えると、「こちらには連絡が来ていないのでわかりません」とまで言われましたが、結局2種類同時に打てました。</p> <p>その職員個人の資質が大きいのでしょうか、非常に不愉快な思いをしました。</p>	<p>この度は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。</p> <p>受付を担当する医事情報部と処置（注射）を担当する看護師との連携がうまく取れていなかったと思われます。</p> <p>今後は部門間での連携を強化し正しいご案内ができるように徹底してまいります。</p>	医事情報部 課長 山口
5	設備・管理	<p>人間ドックで、ロッカー室に入ると直前に受付した人が隣のロッカーに必ずいて着替えをしています。そのためすぐに着替えができません。ロッカーの場所は隣の人と間隔を開けてほしいです。</p>	<p>この度は、不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。現在はお客様のロッカーの当施設で事前に割り振りし管理させていただいております。お客様が何番のロッカーを使用しているかを把握する事で忘れ物や防犯対策に努めておりますが、お使いにくい場合は近くいるスタッフへお声掛けください。その時は場所を変更させていただきます。大変貴重ご意見をいただきありがとうございました。</p>	健診センター 課長 岡野
6	職員の言動・対応	<p>眼底、眼圧検査の際、言われたことがよく聞き取れなくて「終わりました」という声掛けだと勘違いして、検査器具につけていたおでこを離してしまいました。すると、強い口調で「動かないでください!」と言われました。その後隣の椅子に移動をする声掛けも語気が強く、とにかく不快でした。もっと気持ちの良い対応をしてほしいです。</p>	<p>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。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。お客様からいただいた声を担当者やスタッフ一同で共有し、お客様が安全で安心して検査が受けられるよう接遇の向上に努めて参りたいと思います。大変貴重なご意見ありがとうございました。</p>	
7	職員の言動・対応	<p>薬局にて、初めての薬についてはきちんと説明をしてほしいです。2種類新しく処方されましたが、「〇〇先生からですね、手帳見ます、はい」とだけで何の説明もありませんでした。要冷蔵薬も出ましたが2、30分出来上がりの棚においてあり少し心配になりました。</p> <p>また、薬袋には薬の名前を入れてほしいです。沢山ある中から中身を見ないと探し当てられず大変面倒だと感じます。（他の病院、薬局では表記されています）</p>	<p>この度は、大変ご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。</p> <p>説明の形式につきましては、患者さんからのご要望にお応えできるよう対応しておりますが、この度はご希望に添えることができず、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>棚につきましては、時間が経ったものを置いているわけではなく、薬の数が多いうちに使用させていただいております。ご理解をいただければ幸いです。</p> <p>薬袋への薬剤名印字のご要望、大変ありがとうございます。当院でも過去に一度検討させていただきましたが、印字が小さく断念した経緯がございました。最終の確認から数年経過して</p>	薬剤センター 科長 鈴木

			おりますので、担当業者に再度問い合わせを行い、対応を検討して参ります。	
8	設備・管理	貴院カフェのシナモンラテが大好きです。しかしながら、注文するたびにシナモンの量が全く違います。作る方によってまちまちのようで、作り方が統一されていない、味のばらつきがあると感じます。とても美味しいラテなのに残念です。	いつも売店テラス・ショップ&カフェをご利用いただきありがとうございます。 カフェメニューの安定した提供ができずお詫び申し上げます。シナモンはたっぷりトッピングするようにレシピを改めてご満足いただける商品へと早急に品質を改善いたします。スタッフへ教育と周知を再度見直して商品開発も併せて進めていきいと考えておりますので今後ともテラス・ショップ&カフェをご利用いただけますよう宜しくお願いいたします。	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2月分)

内容	
人間ドックに来ました。毎年感じている事ですが胃内視鏡検査の先生はとても良い先生だと思います。検査終了時は「お疲れ様でした」と声をかけてくださり、検査結果についてもとても丁寧に説明してくれます。ありがとうございました。来年もまたよろしくお願いします。	健診で通りかかった看護師の方が、乳がんの人形の説明をしてくれました。ありがとうございました。
A4 病棟に入院しました。看護師の方たちの献身的な姿勢を見るにつけ、痛みを我慢しようと思えました。家族共々43年間の牛久愛和総合病院通いはこれからも続くことでしょう。院長先生以下、本当にありがとうございました。	

※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。