

“皆様の声”のお知らせ (平成29年3月分)

No	区分	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	待っている間の絵本でもあったと助かります。	小児科は感染症で来院される患者様が大半となるため、不特定多数の方が触れるものは置かないよう考慮しております。御理解・御協力の程、よろしくお願い致します。	小児科医師 恩田
2	設備・環境	auのWi-Fiを1階に設置してください。4Gでも弱いので途切れます。待ち時間に仕事でも使いたいののでよろしくお願い致します。	以前、docomo、ソフトバンク、au3社に設置の依頼をしており、「au」より設置不可との返答がありました。引き続き交渉していきます。ご了承下さい。	事務長 中野
3	設備・環境	今回の入院に際し、メディカルセット(病衣上下)を利用させていただきましたが、病衣(上下式甚平を利用)のサイズがまちまちで、結びの紐が無いなど問題がありました。利用頻度が少ないかもしれませんが、 有料である以上しっかりしてほしい。看護体制がしっかりしているのが残念でした。	この度は、ご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。メディカルセットの病衣につきましては、各種サイズ(S・M・L・LL・BL)5種類をご用意させて頂いております。サイズ変更のご希望がございましたら、スタッフへお声を掛けて頂ければ変更させて頂きます。 又、結び紐が無いことにつきましては、委託業者へ連絡をし、再度注意喚起をさせて頂きました。 今後はこのような事が起きぬようスタッフ一同心掛けて参ります。	医材センター係長 酒井
4	設備・環境	トイレのドアの向きについて。消毒をした後、ドアノブを回し外側へ押さないと出られないが、それでは消毒の意味が無いのでは。自動ドアにするとか、ドアの向きを変えるなり検討をお願いします。	ご要望にお応えして院内全てのトイレを自動ドア等に変更出来れば良いのですが、構造上の問題その他様々な事情があり、容易には変更出来ない状況にあります。院内各所には手指消毒の機器を設置しておりますので、そちらをご利用ください。	総務課主任 岡田
5	設備・環境	いつもお世話になっております。リハビリセンターの前にあるトイレですが、リハビリでお世話になっているものに対しては、和式より洋式のトイレで利用させていただけたらとても助かると思いますが、洋式に変えていただく事は不可能でしょうか？	和式・洋式の便座を各1台設置出来れば良いのですが、広さや構造的な都合により、既存の便座1台のみの設置となっております。各館に洋式トイレを設置しておりますので、そちらをご利用ください。	総務課主任 岡田

“皆様の声”のお知らせ（平成29年3月分）

No	区分	内容	回答	担当部署
6	職員の対応・言動	看護師の対応が雑すぎます。我慢の限界です。	今回は貴重なご意見を頂き感謝いたします。投書の件に対し、看護師に確認を行いました。看護師の対応や説明において不十分な点があり、患者様やご家族に不快な思いをさせてしまったことに深くお詫びいたします。今後このような事がないよう、職員全体に周知し、看護技術や対応能力の向上に努めていきたいと思っております。	看護部長 寺田
7	職員の対応・言動	中央受付の女性職員に、当日のワクチンの有無の確認を求めたところ、大きなため息をつかれて返答は無し。少々あっけにとられました。多くの職員が良い対応してくれるのでとても残念です。その職員の顔は見たくないほど嫌な思いをしました。	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。本人に厳重注意するとともに、外来係全体には伝達指導いたしました。二度とこのようなことのないよう、また、より安心して病院をご利用いただけるよう接遇の改善に努めて参ります。	医事課長 吉川
8	医師	（冒頭省略）前任の先生が異動になられるとの事でご不快になることを新任の先生に診察を受けましたが非常に不快でした。特に私がやったのではないからわからない。との言葉は無責任な言葉であり前任の先生にも無礼であります。結局私は、ほかの病院に行くしかなくなりました。 私共家族は主人息子が手術で愛和様にお世話になり信頼していただけに大変残念です。本来でしたらそのまま手術をお願いしようと思っておりましたが先生への信頼なくしては、患者は手術を受けられません。また、家族も来院をためらってしまいます。大変残念です。	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。頂きましたご意見は、医師へ伝えました。より良い医療を目指し、努めて参ります。	院長 亀岡

※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下さい。

※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、よろしくお願い致します。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。

“感謝の声”のお知らせ（平成29年3月分）

No	区分	内容
1	看護部 (C5階)	私は、70代の老女です。ちょっとした不注意から骨折してしまい反省しています。初めての入院生活 C5階スタッフの方には大変親切に看護していただいて有難い事です。家にいるより快適な生活の様です。ただ外との刺激がない為か、なにもかもど忘れしたようでどうしようかと思ひます。病院でスタッフの方達と会うことのない様これからは増々健康に注意したいと思ひます。食事もおいしく(嫌いなものが多いが)家に帰ってからも好き嫌いな様に献立を考えて頭をつかいたいと思ひます。お風呂も広くってよかったです。ありがとうございました。
2	医師	今回の入院で山根先生に大変お世話になりました。ありがとうございました。適切な診断と処置のお陰で早期に退院が出来て感謝しております。まだお若いのに腰が低く物腰柔らかく話を良く聞いて頂ける先生で、今時の5分診察ではなく、仁と徳のある素晴らしい先生に感謝致します。看護師さんとのトラブル(私が悪い)時もわざわざ病室まで来て頂きました。ありがとうございました。山根先生に心より感謝また御礼を申し上げます。
3	看護部 (A4階)	根本看護師には一番お世話になりました。どの看護師さんも一日中お仕事頑張っているのに笑顔を忘れず、一人一人に声をかけていて本当に頭が下がります。患者の私はどれ程安心したか、良くなったのも笑顔と優しさです。看護主任、粉川看護師、松井看護師、お世話になりました。皆さんお体に気を付けてありがとう。