

“皆様の声”のお知らせ (2024年7月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・管理	透析でお世話になっています。透析を受ける7階の部屋が暑すぎて、ベッドで4時間ほど過ごしていると熱中症のような症状になってしまいます。看護師の方は扇風機などの対応をしてくれますが、一部屋に多くの患者がいるので全く効きません。もう少し快適な温度設定をお願いします。	業者の方に点検していただきましたが、空調能力については問題がありませんでした。 しかし、すぐ上が屋上のため、猛暑により下の階に熱が伝わって、部屋の温度が上昇している可能性があります。 また医療機器が数多くあることから、医療機器の熱が影響していることも考えられます。 何らかの対策を講じますので、もうしばらくお待ちください。	総務課 係長 宇梶
2	職員の言動・対応	C5ブロックの受付職員の態度が不快でした。「お願いします。」と言って書類を渡したのに無視され、こちらを見もせず無言で作業を続け、見かねた別の職員が対応してくれました。私の後に来た患者さんには普通に対応していたのでとても気分が悪かったです。 医師の方は優しく、対応が良いのにとっても残念です。	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。過去にもたくさんの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、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
3	設備・環境	消化器内科で、11時半になっても9時予約患者の方で変わらず、12時になってもまだ9時台の予約患者を診ています。予約枠の見直しをしてほしいです。	この度は長時間お待たせしまして申し訳ありません。 担当医師にはご意見を直接見せて、予約枠の見直しと出来る限り待ち時間が短くなるように改善を促しました。しかしながら診察の状況によってはお待たせする場合もございますのでその際はご了承ください。	
4	設備・環境	皮膚科12時予約でしたが、受付が11時までということで10:15着のバスで来院しました。高齢になると待ち時間というものは結構大変に感じるもので、予約しても長時間が待てずに受診しないで帰る方もおられるかもしれません。電話受付可などのシステムがあれば良いと思います。	この度は当院の説明不足であったと思われませんが、受付終了時間より後のご予約がある患者さんの受付は中央受付にて受付することが可能です。しかしながら、受付時間のトラブルは度々発生していますので患者さんの利便性を考えた改善ができないか検討してまいります。 貴重なご意見ありがとうございます。	
5	設備・環境	精算時、現金、クレジットカードだけでなくスマホ決済ができるようにしてほしいです。スマホでのPay Pay払いなどができるようにしてほしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。 すでに導入している他の医療機関もあり、当院でも導入を検討してまいります。	

## “感謝の声”のお知らせ（2024年7月分）

内容	
<p>目の手術で入院しました。手術までの目薬や手術後の目薬の数が多くて、自分では覚える自信がなかったので薬剤師の方に相談したところ、とても分かりやすく色分けした一覧表を持って来てくださいました。これがあれば退院しても安心して治療ができます。ありがとうございました。</p>	<p>本日無事に退院することになりました。10年前にお世話になった時はよく分からなかったのですが、今回2回目の入院で医療現場の大変さを肌で感じ、特に看護師さんにお礼を言いたく一筆書かせていただきました。ありがとうございました。再び入院することのないよう、頑張ってみます。</p>
<p>牛久愛和総合病院に「女性泌尿器専門外来」があって本当に助かりました。2年前から症状がひどくなり病院を探したのですが、どこにも専門外来がなくようやく牛久愛和総合病院にたどり着きました。無事7月に手術を受けよくなりました。担当の先生、ありがとうございました。</p>	<p>毎回受診時に採血をしてもらっています。私は血管が細く出づらくて、採血をしてもらう方々に迷惑をかけてしまっているようで心苦しいのですが、牛久愛和総合病院はどの方々も上手に採血してくださいます。特に本日の方（男性）は全く痛みを感じず、採血の跡も目立たずに行ってくれました。とてもありがたかったです。</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。