

“皆様の声”のお知らせ (2025年1月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	職員の言動・対応	家族の車椅子の乗り降りです。入口近くに車を止めていたところ、病院バスの運転手から「ここに止めないで」と注意を受けました。車椅子用の駐車場が空いておらずやむを得なかったのに、周りの状態も考えず事務的な言い方に気分を害しました。運転手の教育も考えていただきたいです。	一時的に停車をして、患者さんが降車することは多々あると思います。運転手はその状況を把握せずに声掛けし、患者さんにご不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。運転手には指導を実施いたしました。貴重なご意見ありがとうございました。	総務課 係長 宇梶
2	職員の言動・対応	健診で、名前ではなく番号で呼んでほしいです。プライバシーを守りたいので、名前は検査の場でできれば小声で確認していただきたいです。	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。受診の際、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。健診センターでは医療安全の観点で受診者様の誤認防止に努めて氏名でのお呼び出しを行っておりますが、今回お客様の声のように個人情報に気にとられる方もいらっしゃるかと思います。番号での呼び出しをご希望される方は受診当日に受付でお申し出いただければ対応させていただきます。受診当日は番号で呼び出しをさせていただき、検査等実施の際にはお名前等の確認させていただければと思います。ご理解の程よろしくお願い致します。 当健診センターではお客様が安心・安全に検査が実施出来るよう努め、お客様が満足していただけるよう取り組んで参ります。貴重なご意見ありがとうございました。	健診センター 課長 岡野
3	設備・環境	小児科の薬処方はいつも時間がかかり、小さな子どもを連れて待つのが大変なのでどうか改善してほしいです。	体調が悪い中、お待たせしてしまい、大変申し訳ございません。 粉薬の調剤は、秤量や分包作業が加わるため、通常の待ち時間に追加して15~20分程度お時間を頂いております。できる限りお薬を早くお渡しできるように、対策の検討を続けてまいります。 院外の調剤薬局用にはなりますが、スマホアプリ等で事前に院外処方せん内容を調剤薬局に送信し、待ち時間を短縮して受け取るサービスもございます。状況によっては、ご利用いただけますと幸いです。	薬剤センター 科長 鈴木
4	職員の言動・対応	薬局の女性薬剤師の方が、髪の毛を何度か触ってから手指消毒もせず薬に触っていました。髪の毛を触るのをやめてもらうか、せめて消毒してから薬に触ってもらいたかったです。とても気になりました。	ご不快な思いをおかけしましたことを心よりお詫び申し上げます。 対象の職員には指導をさせていただき、衛生環境を維持した対応ができるよう努めてまいります。	

5	設備・環境	<p>入院している者です。病院内外の散歩はしていけないのでしょうか。リハビリ以外は毎日室内にいます。入院前はよく歩いていた私にはとても我慢が出来ません。</p> <p>日中病室にいて何もすることがありません。本、新聞を見るために売店に行くこともできません。本人の責任で行けるようにしてほしいです。</p>	<p>この度は「入院中の安静」についてご意見いただきありがとうございます。</p> <p>「病院内外の散歩はしていけないのでしょうか。とても我慢が出来ません。」とのご意見ですが、入院加療に伴い生活リズムが変化し、そのストレスは計り知れないものがあると思います。</p> <p>病状によっては、治療のため時に強い安静が求められます。当該患者さんにおかれましては、心機能の改善に向け、日常生活に復帰できることを目的に心臓リハビリテーションのプログラムに沿って治療中でありました。患者さんにご理解いただける説明が不足していたのだと反省しております。</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
6	職員の言動・対応	<p>夜間受付職員の対応が非常に悪いと思います。電話対応、受付対応どちらも患者に寄り添った対応ではないと感じました。こちらは具合が悪くて来ているのですから、医療従事者として考えを改めていただきたいです。</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。</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>	医事情報部 課長 山口
7	職員の言動・対応	<p>妊娠や生理について、大声で（その人にとっては通常の音量かもしれませんが）聞くことはどうかと思われま。近くで聞こえてきて驚きました。もう少し声を落とすなどの配慮があると良いのではと感じました。</p>	<p>プライバシーへの配慮に欠けた対応でご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。</p> <p>いただいたご意見を全職員で共有し、プライバシーの保護に配慮した対応ができるようにしてまいります。</p>	
8	職員の言動・対応	<p>家族が入院する為来院しました。受付で、入院前のコロナ検査があるので検査室にファイルを置いておくのではなく、中の人に声をかけてと言われました。忙しそうだったのでしばらく待ち、手の空いた男性職員に声をかけたところ「置いておけば分かるから」というようなことを言われました。お忙しいのは分かりますが、こちらは言われた通りのことをしているのに、その言い方に不快な気分になりました。受付、現場の対応を統一してほしいです。</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コロナ抗原検査を担当する生理検査室で再度患者さんへのご案内について確認し、採血室（B5）では職員に声かけずに案内票を窓口に出していただくだけの運用に統一させていただきました。</p> <p>今後は部門間での連携を強化しご案内が統一できるように徹底してまいります。</p>	

9	設備・環境	<p>からだ情報館のソファに男性患者さんが寝ており、その家族らしき人が来てこれからインフルエンザとコロナの検査があって、入院になるという会話をしていました。からだ情報館はこのような状態の人がいる場所ではないと思います。来院している人の管理に注意してください。</p>	<p>現在当院では茨城県内でコロナウイルス感染が拡大していることから無症状の方（発熱や風邪症状がない方）でも入院当日にコロナ抗原検査の実施をお願いしています。おそらく無症状の方であったと予想されますが、当院では夜間入口付近に発熱患者待合スペースを設けておりますので、発熱や風邪症状がある方で検査や診察待ちをされている患者さんには発熱患者待合スペースで待機いただくようにご案内してまいります。貴重なご意見ありがとうございます。</p>	<p>医事情報部 課長 山口</p>
10	設備・環境	<p>電話の呼び出し音が8回～10回しないと電話に出てもらえません。人手不足なのでしょうか。</p>	<p>この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。午前中は診療に関するお問い合わせなどを多数いただくことがあり繋がりにくい状況であったことが予想されます。今後は長時間繋がらなかった時にガイダンスを流すなどの対応ができないか検討してまいります。</p>	
11	設備・管理	<p>皮膚科前の待合椅子が増えたのはうれしいことですが、その間隔が狭すぎて端しか座りにくいです。真ん中に座ると、出るのも大変です。足が悪いので椅子の配置を見直していただけると助かります。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。患者さんの移動に配慮した余裕あるイスの配置を検討いたします。</p>	
12	設備・環境	<p>Wi-Fi、4K、5K すべて使えません。診察状況を見ることのできるシステムがあっても他の場所に行かないとスマホが使用できません。改善してほしいです。</p>	<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。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。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"> <li>・Wi-Fi 接続がオフになっていないか確認する</li> <li>・パスワードが誤っていないか確認し再入力する</li> <li>・接続情報を削除し再接続する</li> </ul> <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>	

## “感謝の声”のお知らせ（2024年2月分）

内容	
<p>昨年、今年と実家帰省中、小児科にお世話になりました。小児科の先生が大変優しいことに感動しています。お薬の希望も聞いていただき、お話もとてもしやすくありがたかったです。検査の希望もしたのですが、嫌な顔一つせず笑顔で対応してくださいました。お忙しい中このような対応をしてくださったことに感謝しております。このような小児科の先生が増えたらうれしいと思いました。</p>	<p>透析センターでお世話になっている者です。私は透析センターの皆さんに心から感謝しています。透析患者は制限が多い日常である上、体調管理も難しく気弱にもなるのですが、透析センターに到着するとまず、皆さんの明るい声に迎えられて私の気持ちは随分と明るくなります。透析中も絶えず気にかけてくれて、私は一切の不安を抱かずに透析を受けられています。看護師さんも技師さんも仲が良くチームワークも素晴らしいです。もちろん医師の先生方も非常にお優しく、治療上の何かを決める際も私の意思を尊重してくださいます。私にとって最善の方法をお考えいただいていることに、いつも深く感謝しています。病院という場所で働く皆さんの高い職業倫理、きびきびした皆さんの姿、そして優しさがとても尊いものであると感じています。本当にありがとうございます。</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。