

平成30年11月12日

No.46

「院長さん きいて！」への回答

「名乗らない看護師やあいさつしてこない看護師がいる」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、看護師の不適切な対応等により、ご不快な思いをさせてしまいましたことにつきまして、心からお詫び申し上げます。

看護師の基本的な態度として、業務を行う場合に名前を名乗ることは当然のことですので、ご指摘いただきました内容につきましては担当部門に伝達し、改善するよう指示いたしました。

常に基本に立ち返り、よりあたたかな看護の提供に努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成30年11月12日

No.47

「院長さん きいて！」への回答

「院内にW i - F i を設置し、外来待ち時間に使えるようにしてほしい」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、外来診察において長時間お待たせいたしましたこと、誠に申し訳なく心からお詫び申し上げます。

W i - F i の設置につきましては、最近は一般的な公共施設においてもW i - F i を自由に使えるところが増えてきていますが、患者様の治療を最優先に考えなければならない当院は、一般的な施設ではありませんので、現状においては、ご要望にお応えできないと考えております。

まずは、外来診察において、長時間お待たせすることがないように努力してまいりますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「外来診察待ち時間が長すぎる」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、外来診察において長時間お待たせいたしましたこと、心からお詫び申し上げます。

診察待ち時間につきましては、これまでも度重なるご指摘を受け、その都度改善に向けた取り組みを指示しているところですが、特に、複数の診療科を受診する患者様が効率的に受診できるような対策については、目に見えた効果があらわれていない現状にあります。

当院では、外来診療待ち時間の短縮や診療時間の確保・充実に努めることを目的として、「紹介予約制」を採用していますが、長くお待たせすることのないよう創意・工夫を重ねることが重要であると考えています。また、どうしても長くお待たせしてしまう場合には、その理由や待ち時間の見通しなどについて、外来担当者から丁寧にご説明させていただくことも大事なことだと考えています。

今回のご意見を踏まえ、さらなるサービス向上に努めてまいりますので、引き続きのご理解とご協力をお願いいたします。

病 院 長

平成30年11月12日

No.50

「院長さん きいて！」への回答

「医師の術後説明の対応など態度に不満がある」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、医師の説明対応において、ご不快な思いをさせてしまいましたことにつきまして、心からお詫び申し上げます。

ご指摘の内容につきましては担当者に伝達するとともに、各医師に対しましても、患者様やご家族様からの診療に関する質問に対しては、わかりやすくかつ明瞭に説明するよう指示いたしました。

今後とも、患者様やご家族様に寄り添った医療を提供するように努めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成30年11月12日

No. 5 1

「院長さん きいて！」への回答

「本館病棟へのウォーターサーバー等の設置」についてのご意見にお答えいたします。

このたびは、服薬時の飲料水としても使えるウォーターサーバーの設置についてのご意見を頂き、誠にありがとうございます。

当院では、感染防止の管理面において注意が必要なウォーターサーバーは設置していませんが、その代わりとして、病棟内の各ラウンジとファミリールーム内の上水道に浄水器を取り付け、利用者の皆様に安全な飲料水をご提供できるようにしています。また、各ラウンジには湯沸し用ポットも常時ご用意しているところです。

服薬時に飲料水を必要とする場合には、ご面倒ですが、これらをご利用くださいますようお願いいたします。また、ご不明なことがありました場合には、病棟スタッフにお声掛けくださいますようお願いいたします。

病 院 長

平成30年11月12日

No. 5 2

「院長さん きいて！」への回答

「陰圧式人工呼吸器の部品を新品に替えてほしい」とのご要望にお答えいたします。

このたびは、当院の陰圧式人工呼吸器に関するご意見を頂き、誠にありがとうございます。

ご指摘の部品（ブルブルで使う亀の甲羅みたいなもの）は、陰圧式人工呼吸器に使用されている「キューラス」というもので、患者さんを保護するためにスポンジが装着されていますが、治療における振動のためにスポンジが脱落してしまうことが度々ありました。

このため、いくつかのテープで補強を試みましたが、ガムテープの保護効果が一番高かったので使用しているものであり、決して古いものではありません。

しかし、ご指摘がありましたように、ガムテープだらけで見映えも悪く、陰圧もかかりにくくなる場合もありますので、今後の対応策として、見栄えの良いテープの使用を検討してまいります。

病 院 長

平成30年11月12日

No.53

「院長さん きいて！」への回答

「主治医が交代する場合には十分な説明をしてほしい」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、主治医の交代について十分なお説明ができな
いまま、不安な思いを続けさせてしまいましたこと、心から
お詫び申し上げます。

主治医が交代する場合、その多くは医師の人事異動に伴う
ものであり、異動の時期が確定・判明した時点で、主治医が
交代することについてご説明することは可能と考えられま
すが、個人的な事情などで突発的に主治医が交代した場
合には、十分な説明ができない場合があります。

しかしながら、主治医が交代することは、患者とご家族の
皆様にとりましては重大な出来事でありますので、今後、主
治医が交代する場合には、十分な説明に心がけてまいりま
す。

病 院 長