

平成31年3月26日

No. 70

「院長さん きいて！」への回答

「付添者用寝具の貸し出しに関する看護師の不正確な説明を始め、看護師の無愛想な対応や術後患者への不適切な対応の連続に怒りを感じた。また、煩雑な入院時の事務手続きを改善すべきである。」とのご意見にお答えします。

このたびは、看護師の不適切な対応や度重なる不手際などで、多大なるご迷惑をおかけしましたことにつきまして、誠に申し訳なく心からお詫び申し上げます。

ご投書の内容につきましては看護部に伝達し、改善するよう指示しましたので、ご理解をお願いいたします。

また、入院時における事務手続きの簡素化につきましても、看護部と事務部に対し、改善策を検討するよう指示しましたので、併せてご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月26日

No. 7 1

「院長さん きいて！」への回答

「一時退院の際に必要なとなる中心静脈栄養保護テープなどの物品を病院で用意してもらいたい」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、血液腫瘍科の多くの患者ご家族様からのご意見を頂戴いたしました。

一時退院の際にご自宅でご使用される物品につきましては、患者様によって異なりますし、病院からお渡しできるものとお渡しできないものがありますので、一様に対応できない実情はありますが、ご意見の趣旨につきましては血液腫瘍科に伝達し、ご家族様からのご要望にできるだけ応えられるように検討を指示しましたので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月26日

No. 7 2

「院長さん きいて！」への回答

「名乗らない看護師やピアスをしている看護師が気になる」とのご意見にお答えします。

このたびは、一部看護師とのご指摘ではありましたが、名前を名乗らない看護師の対応でご不快な思いをさせてしまいましたこと、心からお詫び申し上げます。

新生児病棟の看護師は小さな赤ちゃんへのケアが多いため、他の病棟職員のように名札を着用できない状況がありますので、ご家族様に対してはきちんとご挨拶をするよう指導しているところです。改めて指導いたしますとともに、日々の看護ケアの場面では名前を名乗るように徹底いたしますので、ご理解をお願いいたします。

また、看護師の身だしなみにつきましては、清潔の保持を第一とし、安全対策や感染対策の観点から身に着けられるアクセサリーの取り決めをしており、ピアスにつきましては安全性を考慮した上で、目立たないものであれば認めている現状にあります。

しかしながら、ピアスの装着が気になるご指摘をいただきましたので、装着を可能とするタイプなどにつきまして、改めて周知してまいります。

病 院 長

平成31年3月26日

No. 7 4

「院長さん きいて！」への回答

「診察中に何回もあくびをする医師の態度が不快である。」とのご意見にお答えします。

このたびは、医師の診察中の不適切な態度により、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。

ご指摘の内容につきましては各医師に伝達するとともに、患者様やご家族様には親切丁寧に対応するよう指示したところです。

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31年3月26日

No. 75

「院長さん きいて！」への回答

「眼科診療で長時間待たされた。予約の意味がない。スピーディに検査や診察をしてほしい。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、長時間お待たせいたしまして、誠に申し訳ございませんでした。

こども病院は「かかりつけ医」からの紹介により、専門的な診察、検査、治療に対応することが役割となっておりますため、「かかりつけ医」では十分な検査ができず、診断、治療が難しいために、当院へご紹介される患者様が多い実情にあります。

このため、患者様であるお子様の状態によっては、検査や診察・診断に時間がかかる場合がありますし、一回の検査では不十分の場合もあり、確認が必要になる場合もあります。また、症状は受診のたびに異なりますので、時間をかけて一人一人の患者様に十分に対応する必要があり、スピーディーに診療を進められない場合もございます。

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、「予約制」を採用しておりますが、上述の通り、患者様の症状や状態によっては時間通りに進まない場合がありますことについて、どうかご理解いただきたく、お願い申し上げます。

なお、長くお待たせしてしまうような場合には、その理由や待ち時間の見通しなどについて、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でと考えております。

今回頂戴しましたご意見を尊重し、さらなる医療サービスの向上に努めることを心がけてまいります。

病 院 長