

平成31年3月29日

No. 7 6

## 「院長さん きいて！」への回答

「救急外来の看護師の電話対応がひどい」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、救急外来担当看護師の電話対応において、大変ご不快な思いをさせていただきましたことにつきまして、心からお詫び申し上げます。

ご意見の内容につきましては担当部署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29日

No. 78

## 「院長さん きいて！」への回答

「看護師の夜間の見回り対応が違う」とのご意見にお答えいたします。

看護師によって夜間の見回り対応が違うとのご指摘ですが、そのことにで何らかの不手際やご不快なことがあったとすれば、誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げます。

看護師による夜間の訪室・巡視は、患者であるお子様の状況によって行う「観察・ケア」と、定期的に行う「状況確認」のために実施するものですが、各患者様の状況は日々刻々と変化いたしますし、時には救急患者への対応などもありますので、毎日同じ対応ができない現状があります。

しかし、そのような場合であっても、必要な「観察・ケア」は適時適切に行う必要があり、適時に行えない場合には、担当看護師から患者様・ご家族様に十分に説明する必要がありますので、これを怠ったのであれば厳しく改善指導いたします。

なお、「状況確認」を行うための訪室では、ご家族様がお休みになっているような場合には、まさに状況の確認だけを行い、何もお伝えすることなく退室することがありますので、患者様のことで気になることやご心配なことがありましたならば、その場でご遠慮なくお申し付けくださいますようお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月29日

No. 79

## 「院長さん きいて！」への回答

「プレールームの保育士さん、土、日、祝日もいてほしい」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、保育士へのご要望をお寄せいただきまして、誠にありがとうございました。

保育士の病棟配置は、こどもの発達を促す視点から、患者様お一人お一人の発達段階や特性に合わせたアプローチを行いながら情緒の安定を図り、楽しく快適な集団生活を過ごせるように遊びや生活の支援を行うほか、単調な入院生活が彩りのあるものとなるような活動を行うことを主な目的としています。

このため、保育士に求められるニーズを勘案し、平日のみの配置としているところですが、ご要望のありました「土、日、祝日」にも配置するためには、保育士に対してどのようなニーズがあるのかを調べる必要がありますし、それに対応するための人員の配置も検討する必要があります。

今回のご要望につきましては、今後の検討課題とさせていただきますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月29日

No.80

## 「院長さん きいて！」への回答

「子どものお風呂のイスが、汚れて（カビて）いて使う気になりません。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、子どものお風呂のイスが汚れでご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

今後は、きめ細かな管理のもとに、清潔の維持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29日

No.81

## 「院長さん きいて！」への回答

「病棟清掃担当者の不快な業務態度」へのご意見にお答えいたします。

このたびは、清掃担当者の不適切な態度や行動により、不愉快な思いをさせてしまいましたこと、誠に申し訳ございませんでした。

ご指摘の内容につきましては、担当部署に伝達するとともに、早急な改善を求めましたので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月29日

No.82

## 「院長さん きいて！」への回答

「インターネットで予約日時が確認できるようにしてほしい」とのご意見にお答えいたします。

インターネットでの予約日時確認に関するご提案ありがとうございます。

ご提案を実現させるためには、インターネット環境における個人情報管理体制の整備など、様々な課題を解決しなければならない現状にありますことから、今後の検討課題として受け止めさせていただきますので、ご理解をお願いいたします。

なお、予約日時を失念された場合には、平日（8時30分から17時まで）であれば、事務部地域医療連携室（電話：022-391-5115）で確認できますので、ご連絡をお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月29日

No.83

## 「院長さん きいて！」への回答

「もっとみんなが好きなのを、だしてください（あじをこく）。「チョコレートふ」のおやつをだしてください。」とのごいけんにおこたえいたします。

このたびは、きゅうしょくやおやつについてのごいけんをいただき、ありがとうございました。

このごいけんは、きゅうしょくやおやつのことをいつもかんがえている「かんりえいようし」につたえましたので、これからのきゅうしょくやおやつをたのしみにしててください。

びょういんちょう

### 《参 考》

- 当院では、拓桃移転統合時より、拓桃館に入院している患者様に対しては、隔月に1回、午後のおやつにご希望のケーキをご提供しています。
- 8種類のケーキの中から選択された2種類をご提供するものですが、チョコケーキが選択される傾向にありますので、今回のご要望も踏まえて対応を検討してまいります。

病 院 長