

## 「院長さん きいて！」への回答

「不適切な温度で提供された経管栄養ミルクとその後の担当者の謝罪態度に不満がある」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、経管栄養ミルクの不適切な温度管理とその後の担当者の謝罪対応において、多大なるご心配と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。

経管栄養による授乳につきましては、患者であるお子様の順調な成長発達を促すため、その方法と注意事項などを細かく定めて実施しているところですが、事実関係を調査いたしました結果、今回の問題は、決められた方法を遵守しなかったことが原因で発生したものであります。

このため、担当者及び担当部署の責任者に対して厳重に注意するとともに、再発防止の徹底を強く指示しましたので、ご理解をお願いいたします。また、問題発生後の謝罪対応につきましても、ご指摘の内容を踏まえて担当者に伝達するとともに、担当部署の責任者だけでなく、他の職員に対しても、患者様やご家族様に寄り添った態度でサービスの提供に努めるよう改めて指示しましたので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月29日

No.85

## 「院長さん きいて！」への回答

「診察室内での医師・看護師等のスタッフの無愛想な態度や言動に不信感を覚えた」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、医師を始め、診療スタッフの不適切な態度や言動等により、非常に不愉快な思いをさせていただきましたこと、心からお詫び申し上げます。

患者様やご家族様をお迎えする場合の親切丁寧な対応に心掛けることは、これまでも重ねて指導しているところですが、行き届かなかった点については、病院管理者として深く反省するものであります。

今後とも、患者様やご家族様に寄り添った医療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31年3月29日

No.86

## 「院長さん きいて！」への回答

「PHSのバイブレーター機能を使えるようにして欲しい」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、PHSに関するご意見をいただき、誠にありがとうございました。

院内専用のPHSは、不特定多数の方々にご利用いただくため、使える機能を一律にしている現状にありますが、聴覚に問題がある方や、音に対して過敏反応がある方などにつきましては、バイブレーター機能を使えるようにしています。

バイブレーター機能を設定する必要がある場合には、PHSをお受け取りされる際に、窓口担当者へその旨をお伝え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.87

## 「院長さん きいて！」への回答

「病棟クラークの説明が不十分で態度も冷たく、間違った説明に対する謝罪もなかった」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、病棟クラークの説明対応において、ご不快な思いをさせてしまいまして誠に申し訳ありませんでした。

頂戴いたしましたご意見につきましては担当部署に伝え、親切丁寧な対応と、的確な情報の提供に努めるよう指示いたしましたので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月29日

No.88

## 「院長さん きいて！」への回答

「外科外来での気管ファイバーの際に、みんなで画面を確認できるようにしてほしい。また、駐車場の点字ブロックに危険な個所があるので修繕してほしい。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、病院運営に関する貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

最初に、気管ファイバーの画面確認についてですが、現在使用している機種は、モニターに画像を映すことができないため、付き添いのご家族様はカメラを覗き込まなければならない現状にありますし、写真プリントについても対応できません。

このため、こうした問題を解決するための新たな機器整備を急いでいますので、もうしばらくお時間をいただきたく、ご理解をお願いいたします。

次に、駐車場の点字ブロックの危険個所につきましては、めくれているものについては既に撤去して緊急的な対応をいたしました。また、この修繕に向けては、工事発注を急いでおりますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月29日

No.90

## 「院長さん きいて！」への回答

「NICUのスタッフは、親の前でも患者の名前を呼び捨てにするのか」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、患者様のお名前に敬称をつけず、大変不愉快な思いをさせていただきましたことつきまして、心からお詫び申し上げます。

お名前に敬称をつけることは基本中の基本でありますことから、ご指摘の内容を担当部署に伝達し、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

## 「院長さん きいて！」への回答

「耳鼻科診療で長時間待たされる。なんのために予約時間に来たのかわからない。ムダな時間を返してほしい。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、お待たせいたしまして誠に申し訳ございませんでした。

当院は「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、「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、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で再確認が必要になる場合もあります。また、受診のたびに症状が異なりますので、時間をかけて対応する必要があります。

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、「予約制」を採用していますが、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、どうかご理解を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だと考えております。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てまいります。

病 院 長

平成31年3月29日

No.92

## 「院長さん きいて！」への回答

「拓棟館で定期的に福祉用品のバザーを主催してほしい」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、病院の運営に関するご意見を頂戴いたしまして、誠にありがとうございました。

福祉用品のバザーを主催することの明言はできませんが、ご意見を踏まえ、病院として何ができるのか検討してまいりますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成31年3月29日

No.93

## 「院長さん きいて！」への回答

「拓桃館入所中に複数の看護師から心ない言葉や考えられないような暴言を受け、非常に不愉快な思いをした」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、入所期間中の看護師の対応において、誠に不愉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。

頂戴いたしましたご意見につきましては、担当部署責任者に直接手渡すとともに、早急な改善を指示いたしました。

今後とも、患者様やご家族様に寄り添った看護サービス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