

平成31年4月18日

No.94

「院長さん きいて！」への回答

「初対面者に対するタメ口など、医師の態度が非常に悪い。言葉の選び方というのがある。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、医師の不適切な態度や言動等により、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。

患者様やご家族様をお迎えする場合の丁寧な対応については、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、病院管理者としても深く反省するものであります。

今後とも、患者様・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4月18日

No.95

「院長さん きいて！」への回答

「看護師によって言うことが違う場合があるので、説明内容を統一してほしい」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、看護師の対応において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。

ご投書の内容からは、どのような場面での対応であったのか定かではありませんが、ご意見につきましては担当部門に伝達し、改善を指示しましたので、ご理解をお願いいたします。

なお、当院スタッフの対応に至らない点やお気づきの点がありましたならば、ご遠慮なさらずに、その場で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4月18日

No.97

「院長さん きいて！」への回答

「入院中の弟への対応が雑なために、弟が泣いている。泣くと放置され、部屋のドアが閉められてしまう。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、弟さんへの対応について嫌な思いをさせてしまいましたこと、申し訳ありませんでした。弟さんへの必要な処置やケアは行っていたとは思いますが、弟さんへの声かけや、ご家族への説明が不足していて「何でそんなやり方なの?」「何で寝ているのに急に電気付けるの?」という思いにさせてしまったのではないかと思います。

単に医療やケアを提供するだけでなく、患者さん・ご家族への説明も十分に行う必要性をスタッフへ指導し、周知していきます。

これからも、何か気づいた事があれば、いつでもスタッフへお伝えください。

病 院 長

平成31年4月18日

No.99

「院長さん きいて！」への回答

「担当医師がタバコ臭くて困る」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、医師のタバコの臭いで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。

ご投書の内容を本人に伝えて改善するよう求めましたので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成31年4月18日

No.100

「院長さん きいて！」への回答

「授乳室を授乳以外の目的で使っている方を時々みかける。」とのご意見にお答えいたします。

授乳室の使用についてのご意見ありがとうございました。授乳以外の目的での使用を控えていただく内容の文書を掲示いたしました。

今後も授乳できるスペースの確保と環境の整備を進めてまいります。

病 院 長

平成31年4月18日

No.101

「院長さん きいて！」への回答

「車椅子事業会社の担当者の対応が遅く、要望にこたえられていない。病院から改善を求めてほしい。」
とのご意見にお答えいたします。

このたびは、当院に入っている業者の対応で不快な思いをおかけしたこと、誠に申し訳ありませんでした。

ご意見の内容からは、具体的なことを測りかねるところではございますが、車いす作成においては、書類上の手続きや工場との調整など、どうしても時間がかかる事がございます。要望への対応が遅れましたことはその辺りの影響もある可能性がございます。

ご要望につきましては、業者へ伝えました。今後、質問への回答がない事やすぐできる修理などでも対応が遅い場合がございましたら、遠慮無く当院スタッフへもお声がけ下さい。当院としても業者へ状況を確認して参ります。よろしくお願い致します。

病 院 長

平成31年4月18日

No.102

「院長さん きいて！」への回答

「水曜日の外来は人も多く、車椅子利用者の方も多くて窮屈である。使用していない診察室も開放する等の対応が必要ではないか。」とのご意見にお答えいたします。

フィッティングルームで不快な思いをおかけしたこと、誠に申し訳ありませんでした。

水曜日の外来は装具外来としているため、全ての装具業者が入り、装具・車いす等の修理から新調のための採寸、調整、医師の確認など全ての作業が入ります。使用物品を整理して、なるべくスペースを確保する様には努めておりますが、外来患者数によってはどうしても手狭になってしまう時がある状況です。

特に年度変わり近くは、車いすや座位保持装置等を入学の関係で新調する方が多く、場所を取る物が多く置かれている状況があったと思います。そのような時期においては、棚などの配置を換えて車いす調整スペースをもっと確保するなど、今後も工夫するよう努力して参ります。

貴重なご意見ありがとうございました。

病 院 長

平成31年4月18日

No.104

「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」について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対応により、ご不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