

平成31年5月17日

No. 1

「院長さん きいて！」への回答

「子供への接し方が雑、看護師の態度が悪すぎる、
かん者にけがをさせすぎ。」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、誠に申し訳ありませんでした。

当院は入院している患者様の安全を第一に考えた上、患者
様の気持ちに寄り添った看護を提供することを心がけており
ます。

それに反した行動があった場合は、早急に対応いたします
ので、病棟看護師長にお話しいただくか、相談窓口をご利用
いただくようお願い申し上げます。

病 院 長

平成31年5月17日

No. 3

「院長さん きいて！」への回答

「控えには予約が入っているのに外来受付に来たら予約が入っていないと言われ、その後も外来受付に失礼な対応をされた。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは不快な思いをさせてしまい、誠にすみませんでした。

調べましたところ、午後の検査の予約は入っておりましたが、その後の診察の予定が入っていませんでした。

この検査は長時間にわたり、場合によっては、患者様の状態で中止となる可能性もある検査であったことから、検査後の診察については、当日、患者様の御都合をお伺いした上で、当日又は次回の診察で対応したいと考えていたものです。

わかりづらいご説明と不十分な対応でご迷惑をお掛けしてしまいました。

ご指摘の内容は、担当部署にも伝えました。

今後は、一層、丁寧な御説明を心がけて参りますので、御理解のほどよろしくお願いいたします。

病 院 長

平成31年5月17日

No. 4

「院長さん きいて！」への回答

「共同トイレの清掃を1日2回くらいにしてほしい。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは不快な思いをおかけしてすみませんでした。
紙ペーパーはかさばってしまうので、利用頻度の高いトイレにつきましては、ゴミ箱の容量を増やしたり、巡回の回数を増やすといった対策を検討したいと思います。

今後、お気づきの点がございましたら、遠慮なくお近くのスタッフにお声がけください。

病 院 長

平成31年5月17日

No. 5

「院長さん きいて！」への回答

「使用するシリンジのサイズが申し送りされておらず、毎日違うサイズのを渡される。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、看護師間の申し送りが不十分なことによりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

今後、看護師間の情報伝達を十分に行い、患者様に寄り添った、きめ細やかな看護の提供に努めてまいります。

病 院 長

平成31年5月17日

No. 6

「院長さん きいて！」への回答

「病院ベッド向かいのマグネットボードのマグネットのくっつきが悪い。」とのご意見にお答えいたします。

ご不便をおかけしてすみません。病室の状況を調べたところ、マグネットの磁力の強さにばらつきがあるようですので、くっつきがよくない時は、ご遠慮なさらずに病棟のスタッフに申し出てください。よろしくお願いいたします。

病 院 長

平成31年5月17日

No. 7

「院長さん きいて！」への回答

「病棟内での看護師の申し送りがうまくいっていない。担当ではなく名前も教えない看護師になれなれしく接され不愉快だった。」とのご意見にお答えいたします。

看護師間の申し送りが不十分なことにより、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今後、一層、職員間の情報の共有化に努めてまいります。また、業務を行う場合、名前を名乗ることは基本的なことであり、ご指摘いただいた内容については、看護部門に伝達し、改善するよう指導いたしました。

今後とも適切な接遇を実践するとともに、患者及び家族の皆様のお気持ちに寄り添った看護の提供に努めて参りたいと思います。

病 院 長

平成31年5月17日

No. 8

「院長さん きいて！」への回答

「病室のトイレが臭い。毎日清掃しているのになぜ臭いのか不思議。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは不快な思いをおかけしてすみませんでした。

お部屋が特定できないので、原因は不明ですが、便器からの漏れ、臭気の戻り、換気の不具合等が考えられます。

普段、清掃時に点検しておりますが、お気づきの場合は、ご遠慮なさらずに近くのスタッフまでお知らせください。

病 院 長

平成31年5月17日

No. 9

「院長さん きいて！」への回答

「一歳の子の負荷試験の際、規則という理由から妻一人で付き添いさせ、大変だった。付き添いを増やすのがだめなら、受付の時点で伝えてほしかった。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、付き添いに関する説明が不十分で大変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。

付き添いについては、原則、ご家族1人に付添証を発行しております。

ただし、ご両親が交代で付き添いすることも可能ですし、また、付き添いの方以外でも面会証の発行で対応しております。

今後は、付き添いについて、入院説明の際に、わかりやすく説明するよう努めてまいりますので、御理解のほどよろしくお願いいたします。

病 院 長

平成31年5月17日

No.10

「院長さん きいて！」への回答

「テレビ台の設置場所を見やすいところへ移動したい。」とのご意見にお答えいたします。

ご意見をいただきありがとうございます。

テレビについては、可動式の床頭台の上部に設置し、御利用なさる方がテレビの位置を自由に調整できるよう可動式のアームを採用しておりますので、アームを調整しながらご利用いただきますようお願いいたします。

なお、今後も御不便を感じられることがありましたら、遠慮なく病棟スタッフまで申し出くださいますよう、よろしくお願いいたします。

病 院 長

平成31年5月17日

No. 1 1

「院長さん きいて！」への回答

「付添用寝具を借りたらまくらが臭い。交換してもらったものも臭い。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは不快な思いをおかけしてすみませんでした。

付添用寝具の貸出サービスを委託している業者に連絡し、投書内容を伝えるとともに、寝具の不具合については、十分注意するよう指導しましたので御理解願います。

なお、今後とも寝具の不具合等にお気づきの点がありましたら、遠慮なく病棟スタッフまで申し出くださいますようよろしくお願いいたします。

病 院 長

平成31年5月17日

No.13

「院長さん きいて！」への回答

「週末、外泊できないと金曜日を最後に、お風呂が3日間入れない。入浴回数を増やしてほしい。」とのご意見にお答えいたします。

週末に入浴ができず、いやな思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

週末は平日と違って職員の数が少なくなるため、平日のような入浴の体制をとることができません。

しかし、頭が痒くなったり、汗をかいて気持ち悪くなることもあるかと思えます。その時は個別に対応させていただきますので、遠慮なさらず、いつでも看護師に声をかけてください。よろしくお願いいたします。

病 院 長

平成31年5月17日

No.15

「院長さん きいて！」への回答

**「医師が診察中に居眠りをしていた。」とのご意見
にお答えします。**

このたびは、医師の不適切な態度により、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。

診察中の患者様やご家族様への適切な対応については、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す。

ご指摘の内容につきましては担当部門に伝達するとともに、各医師に対しましては、常に患者様・ご家族様に寄り添った診療に心がけるよう指示いたしました。

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