

令和2年6月10日

No.13

「院長さん きいて！」への回答

「患者である子どもへの対応など態度の悪い看護師がいる。多くの看護師の方には気持ちの良い対応をしてもらっているので非常に残念である。キャパシティが狭そうな印象を受けるので、業務量を減らすかメンタルコントロールの講習でも受けさせてほしい。大人なのだから、自分の不機嫌を他人にぶつけるのをやめてほしい。」とのご意見にお答えします。

この度は、看護師の不適切な対応、態度により大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。心からお詫び申し上げます。

患者様やご家族様への適切な対応等については、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いたします。

今後、このような対応等がないように接遇教育を徹底するとともに、これからも患者様及びご家族の皆様へ寄り添ったあたたかな看護を心がけるよう指導してまいります。また、今後も何かお気づきの点がございましたら、病棟師長へお話しただくようお願い申し上げます。

病 院 長

令和2年6月10日

No.14

「院長さん きいて！」への回答

「搾乳器をもう少し借りやすくしてもらえるとありがたい。お風呂の予約のように貸出簿に必要事項を記入して、設置場所から自分で持っていくという方式にしてほしい。また、絞った母乳を置いておく母乳BOXのようなものを置いてほしい。」とのご意見にお答えします。

この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。

今のところ、搾乳器の管理については、病棟設置の搾乳器台数に限りがあり、一方、利用される方は、その時々入院患者様の人数により利用頻度にばらつきがあることから、使用のつど申し込みいただき、利用希望状況等を確認しながら対応しているところです。また、安全面、衛生面の観点からもナースステーションで管理しております。

現在、搾乳器の保管場所、貸出方法について検討しております。ご利用しやすい環境を整えたいと考えておりますので、いつでも遠慮なく看護師にご相談ください。

また、母乳BOXを置いてほしいとのご意見については、母乳の患者様間での間違い防止や衛生的な管理の観点から、患者様の氏名等を確認しながら手渡しで行うこととしておりますので、ご理解、ご協力をお願い申し上げます。

病 院 長

令和2年6月10日

No.15

「院長さん きいて！」への回答

「母乳パックの自動販売機を産科病棟だけでなく、一般病棟にも置いてほしい。または、売店の移動販売のようなものがあると助かる。」とのご意見にお答えします。

この度は、貴重な御意見をいただきありがとうございました。
母乳パックを取扱っている売店業者と相談いたしました。

産科病棟の自動販売機は、売店の営業時間外に必要となった場合に備え設置しているもので、現在のところ、一般病棟への設置は予定しておりません。

また、病棟への移動販売につきましても、売店運営上、対応が困難な状況です。

恐れ入りますが、母乳パックは売店でも販売しておりますので、こちらをご利用いただくようお願い申し上げます。

今後ともお気づきの点がありましたら、遠慮なく売店スタッフまでお申し出ください。

病 院 長

令和2年6月10日

No.16

「院長さん きいて！」への回答

「ミルクの時間になったら冷凍母乳をあたためたものを持ってきてもらえるのは大変ありがたいが、15分以上（できれば10分以上）遅れる時には連絡が欲しい。そうすれば、待つ方も気が楽だし、その後の予定もたてやすい。」とのご意見にお答えします。

冷凍母乳のあたためが遅れることをご連絡することができず、すみませんでした。

冷凍母乳の解凍及びあたためには10分から15分かかります。今後、ナースコール対応など他の業務との調整をしながら、できるだけお待ちいただく時間を短縮するよう心がけるとともに、時間を要する場合は、あらかじめ、ご用意できる予定時間をお伝えするよう配慮いたします。

病 院 長

令和2年6月10日

No. 17

「院長さん きいて！」への回答

「以前、冷凍庫の設置をお願いしたが、それができないならば、売店に冷凍パスタ、冷凍おにぎりなどの冷凍食品を置いてほしい。茹でるタイプの麺を売っていたが、病院で調理できる訳でもないので、売る物を考えてほしい。」とのご意見にお答えします。

この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございました。売店に関するご意見につきまして、営業している業者へ確認したところ、次のとおり回答がございました。

現在、売店での冷凍設備がアイスクリームのケースのみとなっており、冷凍食品（アイスクリームを含む）を陳列できるスペースが限られております。また、新たな冷凍食品の在庫分を十分に保管する設備もないことから冷凍食品を取扱うことが困難な状況です。恐れ入りますが、冷蔵棚にあるお弁当、おにぎり、パスタなどを御利用いただきますようお願い申し上げます。

なお、「茹でるタイプの麺」が販売されていたことについては、誤って発注した商品を一時的に陳列していたものであり、通常のお取り扱いではございませんでした。

今後ともお気づきの点がありましたら、遠慮なく売店スタッフまでお申し出ください。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「コロナウイルスの影響で、入院中の治療の合間にできる外泊が禁止になり、希望が持てない。制限のある入院生活を送っている患者や付き添いの気持ちを汲み取り、外泊をした場合でも自宅からは外出はしないので、外泊を許可してもらいたい。」とのご意見にお答えします。

この度は、外泊制限にご協力いただきありがとうございます。また、いろいろご不便をおかけしております。

現在、新型コロナウイルス感染症の流行状況を踏まえ、実施している様々な制限の解除等について検討しております。

外泊制限については、今月中に、原則、解除する方向ですが、個々の患者様の外泊許可については、主治医にご相談くださいようお願い申し上げます。

病 院 長

令和2年6月10日

No. 19

「院長さん きいて！」への回答

「離乳食完了期で普通食の形態や量はよかったが、味付けが濃く食べさせにくかった。大人がおいしく食べられる濃さだった。メニューが離乳食後期と普通食の間にもう一段階あるといいと思った。」とのご意見にお答えします。

この度は病院の食事について、ご満足いただけず申し訳ありませんでした。

ご指摘のように大人がちょうどよいと感じる味付けは、離乳食完了期の幼児にとって不適切であるため、今後、このようなことがないように注意し、また、調理担当者へも指導してまいります。

また、離乳食完了期の食事の提供につきましては、当院で定めている「幼児食1」が相応しい食事として提供しております。

お気づきの点がありましたら、遠慮なく病棟スタッフへお声がけください。

今後も、より良い入院患者食を目指してまいりますので、よろしく願いいたします。

病 院 長

令和2年6月10日

No.20

「院長さん きいて！」への回答

「栄養相談を受けたい。偏食が強く、不安もあるので、栄養相談の時間が大切だ。」とのご意見にお答えします。

栄養相談の実施につきましては、薬や検査の処方と同様に医師の指示に基づき実施しておりますので、主治医へその旨ご相談ください。

今後もより良い栄養管理に努めてまいりますので、よろしくお願いいたします。

病 院 長

令和2年6月10日

No.21

「院長さん きいて！」への回答

「こどもが4階病棟に入院した際に、備え付けの洗面台を利用したところ、とても長い他人の毛が流しの網にあり不衛生だと思った。」とのご意見にお答えします。

この度は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。

病室は毎日清掃を実施した後、確認を行っておりますが、今後はチェック体制を強化してまいります。

なお、お気づきの点がありましたら、遠慮なく病棟スタッフにお伝えください。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「感染拡大防止対策として電話診療による診察、薬の処方可能なのに、物品の郵送については、対応していないとのこと。着払いで良いので郵送してもらいたい。」とのご意見にお答えします。

大変貴重な意見をいただきありがとうございます。

在宅物品のご自宅への配送については、令和2年4月下旬から着払いで郵送することができるようにいたしました。

現在、患者様の電話診療が終了したことを確認した後、当日または翌日には配送依頼を行っております。

患者様、ご家族の方には物品がご自宅に届いたことを確認いただきましたら、大変お手数ではありますが、厚生労働省からの指導により、物品が届いた旨、当院に電話連絡をいただくことをお願いしております。

感染に対する不安な日々が続いておりますが、当院といたしましては、昨今の社会情勢に配慮しながら、今後も患者様及び家族の皆様への感染リスクを軽減するため適切に対応してまいります。

病 院 長

令和2年6月10日

No.23

「院長さん きいて！」への回答

「外来受付の人で、以前から聞こえるように患者の悪口を言ったり、おしゃべりが多い人がいる。仕事なのできちんとしてほしい。」とのご意見にお答えします。

この度は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。

ご意見を真摯に受け止め、今後このようなことがないように受付の全スタッフで継続的に接遇研修を実施し、患者様及びご家族の皆様にご満足いただけるよう努めてまいります。

病 院 長