

令和3年1月18日

No.69

## 「院長さん きいて！」への回答

「レントゲン受付で事務の手違いで30分以上待たされ、他の方が先に呼ばれた。1人で待っていたのに声がけもなく、気づかれてもいなかった。自分のミスで待たせたことに対するお詫びの一言もなく、とても残念だった。」とのご意見にお答えします。

長い間お待たせした上、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。

レントゲンの受付後、受付票をお渡ししたにもかかわらず、受付関係のシステムで受け付けがされていない状態になっておりました。そのため、診療科からの問い合わせがあるまで、お待ちになっていることに気付かず、お声がけが遅くなってしまいました。

今後は、受付の有無などの状況を正確に把握の上、お待ちになっている患者様への目配り、気配りを徹底し、必要に応じてお声がけするなど、このようなことがないよう努めてまいります。

病 院 長

令和3年1月18日

No. 7 0

## 「院長さん きいて！」への回答

**「待つ時間が長すぎる」とのご意見にお答えします。**

長い時間お待たせいたしまして、申し訳ありません。

診察については、医師はできるだけ予定どおり行うよう努めておりますが、患者様の状態や症状を見ながら診察を行っておりますので、状況によっては、想定以上の時間を要する場合がございます。その結果、予約時間を過ぎてしまうことが考えられます。

今後でもできるだけ予約時間どおりに診察するよう努めてまいります。この点につきまして、皆様のご理解とご協力をお願い申し上げます。

なお、診察や会計の際、待ち時間が長いと感じる場合は、遠慮なく職員にお声がけください。ご不便をおかけしますが、よろしくお願いいたします。

病 院 長

令和3年1月18日

No.72

## 「院長さん きいて！」への回答

「部屋に洗濯物を干せるハンガーをかけられる場所  
がほしい。」とのご意見にお答えします。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。

病室内は患者様の療養環境を考慮し、常に空調で管理して  
おります。洗濯物を部屋に干しますと、カビの発生原因とも  
なり療養上好ましくないと考えております。

恐れ入りますが、各階にある乾燥機を使用するか、または、  
屋上の物干し場をご使用願います。

ご協力のほどよろしくお願いいたします。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」への回答

「売店への要望だが、入院が長引くと食事の栄養面が気になるので、食パン（3枚入）やロールパンなどの食事用のパン、紙パックの飲み物、長期の入院を考慮した野菜や惣菜系のレトルト食品を増やしてほしい。また、閉店が18時30分だと子どもを寝かせてから買い物に行くと間に合わないので、営業時間を延長してほしい。」とのご意見にお答えします。

貴重なご意見をいただきありがとうございました。

商品を増やすことについては、営業している業者へ確認したところ、食事用のパンや紙パック飲料、レトルト惣菜の取扱いは可能であるため、商品を増やしていきたいとのことでした。また、ご要望の商品がある場合は、遠慮なく売店スタッフにまで申し出て欲しい、とのことでした。

営業時間の延長については、これまでも経営上の理由から対応が困難な状況であり、さらに、コロナ禍の影響により来院者数が減り、それに伴い、購入者数及び売上高が減少したため、業者から営業時間短縮の申し出がありました。

しかしながら、当院としては、患者様及びご家族の皆様等の利便性確保のため、業者に対し何とか今の営業時間を確保してもらえよう願いをしたところでした。このような状況から、営業時間の延長は困難なものと考えておりますので、ご理解のほどよろしく願い申し上げます。

病 院 長

## 「院長さん きいて！」への回答

「今回、久しぶりに入院した際、兄弟のこともあり付き添いが出来ず1人きりで入院させた。毎回、付き添いなしでも完全看護なので、安心して入院させていたが、今回は面会に行っても全く看護師が来なかった。一方、病室の外などで小さい子には看護師2人が付きっきりで遊んでいた。自分の子どもはもう18歳なので、1人きりでほったらかしにされても仕方ないかもしれないが、言葉もしゃべれず歩くことも出来ない。おしっこをしても交換してもらえず、しまいにはパットを買ってつけた方がいいのでは、と言われた。定期的に交換することはできないのか。平等に看護してもらいたい。」とのご意見にお答えします。

この度は患者様への対応が行き届かず、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。

患者様のケアにつきましては、食事介助、清潔ケア及び点滴等の観察のため、その都度、入室し対応しておりました。

しかしながら、ご家族の方が看護に差があると感じたことについては、重く受け止めており、面会にいらした際は、患者様の様子をお伝えし、排せつ介助も含め、ご家族とともに患者様にとってより良いケアを考えることが必要だったと感じております。このことは部署内で認識を共有いたしました。

今後もお家族の訴えを真摯に受け止め、一層、患者様及びご家族の皆様寄り添った、質の高い看護を提供するよう努めてまいります。

病 院 長

令和3年1月18日

このほか、「他院から転院して出産したが、産科、NICUの医師、看護師等スタッフに大変お世話になった。不安だらけの入院、出産だったが、無事出産することができ大変感謝している。その中でも、毎日毎食のご飯がとても美味しく感動した。美味しい食事をありがとう。」との感謝のお言葉をいただきました。

いただいた感謝等のご意見につきましては、医師、看護師等スタッフへ伝達するとともに、職員全体の今後の業務への励みにさせていただきます。

誠にありがとうございました。

病 院 長