

平成29年5月1日

No. 1

「院長さん きいて！」への回答

「院内にても薬が購入できるようにしてください。」
とのご要望にお答えいたします。

ご要望の趣旨が、院外処方のことについてなのか、市販薬の購入なのか、分かりかねますので、今回は市販薬の購入についてお答えいたします。

院内で薬を販売するためには、薬事法で定められている様々な基準（店舗の構造や薬剤師の配置など）を満たした薬局を設置する必要があります。また、薬局を利用する需要などについても考慮する必要がありますので、現状においては、ご要望にお応えすることは困難な状況にあります。

必要な薬は、お手数でも近くの薬局・薬店でお求めくださいますようお願いいたします。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 3

「院長さん きいて！」への回答

「離乳食の味付け及び担当ナースの対応」についてのご意見にお答えいたします。

「離乳食の味が一定しておらず、日によって濃すぎたり、薄かったり」とのご意見ですが、ご意見にあった状況に気付けなかったこと大変申し訳ありませんでした。

大人が食べても塩辛いと感じる料理は離乳食としては不適切であるため、今後はこのようなことのないよう注意してまいります。このことは、調理担当者へも徹底してまいります。

この度のようなお気づきがありましたら病棟スタッフにお声がけいただき、より良い入院患者食を目指してまいります。

また、「その日の担当ナースがわかるように、1日の流れがわかるように」とのご意見についてですが、担当看護師があいさつと1日の流れを説明しないままでケアに入ってしまう申し訳ありませんでした。

本来は、朝ケアに入る際に患者さんの様子を確認しながらあいさつをし、1日の予定をお伝えすることとなっております。担当が伺えない場合でも替わりの看護師が行うこととなっておりますが、それもできなかったことで大変ご迷惑をおかけしました。

各病棟で接遇についての振り返りを行い、このようなことが再び起こることのないよう努めてまいります。

お気づきの点があれば、お近くの看護師にお知らせください。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 4

「院長さん きいて！」への回答

「一部ナース、何故あんなに堂々と不機嫌な態度を出せるのか、とても不愉快な思いです。」とのご意見にお答えいたします。

看護師の対応で不快な思いをおかけしたことに對して申し訳ありませんでした。

常日頃から、接遇については教育、指導に努めておりますが、さらに各病棟で自らの姿勢を振り返り注意点を話し合ってもらいました。今後は、明るく丁寧な対応を病棟全体で心がけてまいります。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 5

「院長さん きいて！」への回答

「会計も診察も待ち時間が長すぎる。」とのご意見
にお答えいたします。

診察の待ち時間についてお答えします。

医師が患者さんの状態や症状について診察を行っておりますが、診察の内容によっては時間を要する場合があります。従いまして、予約時間を過ぎての診察となることもありますので、皆様のご理解をお願いいたします。

また、会計の待ち時間については、小児の医療制度が多岐にわたっており、また、その内容も複雑となっていることから、ひとつひとつ確認を行いながら進めておりますので、他の病院と比べるとより時間を必要とする状態となっております。

拓桃館への自動精算機の設置など会計窓口での支払い時間の短縮に努めておりますが、今後もより良い方法を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29年5月1日

No. 7

「院長さん きいて！」への回答

「おひさまラウンジを子どもと利用した際、「使うならば声かけてください」と怒られているように言われた。不快にさせない対応をしてください。」とのご意見にお答えいたします。

おひさまラウンジでの対応に悲しいお気持ちになられたことにつきましては、深くお詫びいたします。

関係者にご意見の内容を伝えるとともに、再びこのようなことを起こさないよう厳重に注意しましたので、ご理解をお願いします。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 8

「院長さん きいて！」への回答

「NICUにて 咳がひどい看護師さんがいます。風邪でしょうか。子供達にうつさないでほしいです。」とのご意見にお答えいたします。

咳について不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。体調管理については、病棟の各看護師長から各看護師に常々伝えているところです。

今回の職員は医師の診察を受けた上で、うつる心配がないことから勤務しておりましたが、何らかの原因で咳き込んでしまったようです。

咳がとまらない場合はその場を外すなどの対応について、指導、注意してまいります。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 9

「院長さん きいて！」への回答

「看護師の廊下での病名や処置内容に係る不適切な発言」についてのご意見にお答えいたします。

看護師の対応で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

個別の病状説明やご相談の対応は、部屋を準備して行うように指導しておりますが、更に各看護師に徹底するよう、看護師長を通して指導を行いました。

今後、このようなことを繰り返すことのないよう努めてまいります。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 11、No. 18

「院長さん きいて！」への回答

「レントゲンの人の扱い方がすごく痛い」とのご意見、また、「レントゲン技師の丁寧で安全な対応を」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、レントゲン撮影で不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

整形外科の患者さんのレントゲン撮影の場合は、体位変換や保持が難しいことが多いのですが、体位変換を補助する際に過度な力が入ってしまったものと思われます。

今後は必ず声がけを行い、患者さんに負担がかからないように十分配慮しながら撮影してまいります。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 12

「院長さん きいて！」への回答

「ロビーの遊具を増やしてください」とのご要望にお答えいたします。

ロビーの遊具についてのご要望にお答えします。

ロビーの遊具につきましては、こども病院での待ち時間等を少しでも楽しく過ごしていただくために設置しておりますが、遊具を増やすことにより車イスの患者さんが移動しにくくなることもありますので、設置する場合は様々な面からの検討が必要となります。

今後とも楽しく過ごしていただくための工夫に努めてまいります。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 13

「院長さん きいて！」への回答

「1階の受付の職員の態度が見ていて不愉快でした。改善を求めます。」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、患者さん、ご家族の皆様にご不快な思いをさせ、大変申し訳ありませんでした。

医事会計窓口担当者については、日頃より接遇研修を行い、改善に努めておりますが、今回は職員が事務を行っている様子を患者さんが見ているという点についての基本的な接遇マナーの意識が不足していたものです。早速、全スタッフでミーティングを実施し改善を進めております。

今後も接遇研修を実施し、接遇マナーの向上と患者様に不快な思いを持たれることのないよう職員の指導に努めてまいります。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 14

「院長さん きいて！」への回答

「新生児の移動に際しての看護師の雑な対応」についてのご意見にお答えいたします。

保護者の皆様にご不安を抱かせた不注意な行動について、大変申し訳ありませんでした。

患者さんの安全に配慮したケアや行動について、看護師に対する教育を徹底してまいります。

併せて、今後、同様なことのないように指導してまいります。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 17

「院長さん きいて！」への回答

「拓桃館3階の中庭にも花や緑が欲しい。」とのご要望にお答えいたします。

中庭の緑について、ご要望をいただきました。

整形外科の患者さんの中には、特に感染症に注意しなければならない方もいらっしゃいますので、拓桃館の中庭に花や緑を設置することは困難なことをご理解願います。

なお、空き時間を使い職員と一緒に屋上の庭園に行ったり、本館の中庭を散歩することを行っておりますので、こちらで花や緑を楽しんでください。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 19

「院長さん きいて！」への回答

「調剤薬局へのFAXに、新しい店舗の情報を」とのご要望にお答えいたします。

調剤薬局へのFAXについてのご要望をいただきました。

患者さんやご家族の利便性の向上を図るため、調剤薬局へ処方箋を送るFAXを設置しておりますが、その送付先の情報の登録については、国の指導等により病院ではできないこととなっておりますので、ご理解をお願いします。

なお、ご希望の店舗がありましたら、会計窓口に応じ出ただければ、その店舗の情報を、FAXを管理しております運営会社で登録することとしておりますので、窓口にお知らせをお願いします。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 20

「院長さん きいて！」への回答

「いろんな場所のおもちゃに電池を」とのご意見にお答えいたします。

おもちゃの電池に関するご意見をいただきました。

電池切れでご不便をおかけしました。

おもちゃの電池については、近くにいるボランティアや保育士などにお知らせください。特殊な電池でなければ、直ぐに交換できますのでよろしくお願いします。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 21

「院長さん きいて！」への回答

「エレベーターでの看護師の無神経な発言」についてのご意見にお答えいたします。

看護師の言葉で不安の思いを抱かせてしまいましたことお詫びいたします。

看護師の不用意な発言を含めた基本的な事項については、各看護師長を中心に病棟全体で考えていくよう指示をしました。

また、新入看護師を含めた接遇研修などの学習機会を確保し、各看護師の理解を進めることとしております。

今後、同じことが繰り返すことのないよう努めてまいります。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 22

「院長さん きいて！」への回答

「もっと楽しい行事を増やして」とのご要望にお答えいたします。

行事についてのご要望をいただきました。

どのような行事がご希望か、保育士や成育支援局職員にお知らせいただければ幸いです。

いろいろな年齢層の患者さんがいますので、できるだけ多くの患者さんに参加いただけるような行事について検討していきたいと考えています。

病 院 長

平成29年5月1日

No. 23

「院長さん きいて！」への回答

「もっと食べ物をおいしくして」とのご要望にお答えいたします。

食事についてのご要望をいただきました。

こども病院では、毎年1回、入院中の患者さんに食事についてのアンケートを行っており、そのアンケートの中では概ね好評を得ているものと考えております。

今回いただきましたご意見につきましても、アンケート結果と同様に概ね好評だと受け止めましたが、具体的なご意見がありましたら病棟スタッフへお知らせください。

今後もより良い入院患者食を目指してまいります。

病 院 長