

令和元年12月10日

No. 94

「院長さん きいて！」への回答

「来院時は職員皆、親切で感謝しているが、急な電話での対応の場面では不安が残る。顔が見えない分、電話での対応をもっと重視してほしい。」とのご意見にお答えします。

このたびは電話対応において不安な思いをおかけしてしまい、誠に申し訳ございません。

いただいた文面では職員の具体的な対応はわかりませんが、ご家族の不安内容を十分確認した上での対応をしないまま、また何かあればお電話を、という言葉で終わらせてしまったのかと思われます。

電話では相手の顔も見えないので、電話をかけてきた状況をしっかり把握して対応をするように指導しているところではありますが、十分に行き届いていなかったと思われます。今後とも指導を継続して改善に努めてまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「入院中の清拭を丁寧にしてほしい。体中複数箇所が臭うので、入院中は気が気ではなく一日でも早く退院させたい。」とのご意見にお答えします。

このたびは十分な保清ケアを提供できず、誠に申し訳ございません。ケアの実施においては、お子様の今の状態に必要なケアの優先度を考えて提供することを心がけております。

身体の状態や皮膚の負担を考慮して通常の保清ケアではなく、部分的に行うなど、方法の工夫も行っているところです。そのような状況の説明が不足していたのかもしれませんが。

しかし、ご家族が気になるほど皮膚の汚れが残っていた状況では、お子様にも不快な思いをかけたと思われ、誠に申し訳ありませんでした。

今後、汚れやすい部分の保清ケアについて、再度、手技の確認をすることを担当部署へ指導して参ります。

令和元年12月10日

No. 97

「院長さん きいて！」への回答

「GCU、NICUで、咳をずっとしている看護師さんがおり、免疫力が低く、手術も行っている子に風邪がうつるのがこわくて不安である。風邪の症状ある看護師はNICU内に入らないでほしいと心底思う。」とのご意見にお答えします。

このたびは看護師の咳により、大変不安な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。

抵抗力の弱いお子様の近くに咳をしている人がいることは、感染のリスクを高める事になります。そのため常日頃、各自の健康管理には留意して、感染症の可能性がある場合は早めに申し出て休養を取るよう指導しているところ です。

空気が乾燥する時期になってきますと、喘息の既往症がある職員などはどうしても咳が出現することも多く見受けられます。

職員全員が自分の症状に留意し、感染性の症状と判断した場合は、患者様と直接かかわらない業務への変更等の業務調整や休暇の取得など全職員に対し、適切な対応を取るよう指導して参ります。

病 院 長

令和元年12月10日

No. 98

「院長さん きいて！」への回答

「いつも何が不満なのか、にらみつけるような、怒ったような顔で大変乱暴に清掃していく清掃員がいる。この清掃員が来る日は一日中重苦しい気持ちである。その人以外は明るく、私たちを励ますように心を寄せていただいている。」とのご意見にお答えします。

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。

今後、担当に関して配慮するとともに、教育を徹底し、入院されている患者様及びそのご家族の皆様が安心して過ごせる環境を提供するよう努めてまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「受付の人はいつもアルバイトなのか、と思うほど流れをわかっていない。待ち時間が長いことから、ムダがないようにしてほしい。」とのご意見にお答えします。

不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。

診察などの順番は、患者様がお持ちのファイルに記載のとおり回るのが基本となります。

ただし、検査の際は、結果が出た後の診察となることから、結果に時間を要すると思われる場合、その間に別の診療科を受診していただくこともあります。

また、診療科の混み具合によっては、早く診察できる診療科を先にご案内することもあります。以上のことから、ファイルの記載とは順番が前後することがあります。

このような対応により、患者様をお待たせする時間を少しでも減らせるよう柔軟な対応を心がけておりますが、その説明が不十分だったことが要因と思われます。

今後は、患者様及びそのご家族の皆様に戸惑いがないよう、順番の変更理由を適切にご説明し、診察等のご案内をするよう一層努めますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。

病 院 長

令和元年12月10日

このほか「医師の説明がとてもわかりやすく、丁寧で、安心して任せられる。看護師、助産師が笑顔でハキハキと丁寧に対応している。掃除や配膳担当、事務員など、いつもしっかり対応しており素敵な病院だと思う。またお世話になりたい。」等の感謝のお言葉をいただきました。

いただいた感謝のご意見につきましては、医師、看護婦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。

どうもありがとうございました。

病 院 長