

平成30年7月10日

No.12, No.13

「院長さん きいて！」への回答

「不快な医師の言動等について」のご意見にお答えいたします。

このたびは、診察時や処置時における医師の不適切な言動等で、つらい思いやご不快な思いをさせていただきましたことにつきまして、心からお詫び申し上げます。

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、各医師に対しては、常に患者様や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、より温かな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

平成30年7月10日

No.14

「院長さん きいて！」への回答

こどもの入院生活を支えているお母様のお悩みにお答えいたします。

こどもが病気になるとそれまでになかった心配事や悩みが生じます。まして、長期間の闘病生活や入院生活を繰り返すことになれば、ご家族だけで乗り越えるには大変なことも多く、子育てのことも考えなければならぬお母様の心にもダメージが生じてきますし、経済的に追い込まれていくことも想像されます。

当院では、そうしたお悩みについて、直接お話を伺いながら内容を整理し、解決の糸口をいっしょに見つけられるようにお手伝いする専門職として、本館の患者相談窓口（家族支援室）に医療ソーシャルワーカーを配置しています。

具体的には、

- ① 療養中の心理的・社会的問題について
- ② 退院や社会復帰（主に就学や復学のサポート）について
- ③ 受診・受療について
- ④ 経済的問題について

などの支援を行っていますので、おひとりで悩まずに、どうぞお気軽にご相談ください。また、患者相談窓口（家族支援室）では、様々な難病の患者・家族会の情報なども閲覧できますので、併せてご利用ください。

病 院 長

平成30年7月10日

No.15

「院長さん きいて！」への回答

「咳き込む面会者へのマスク着用を徹底してほしい」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、咳き込む病院来訪者との接触という当院の不手際により、ご心配やご不安な思いをおかけしてしまいましたことにつきまして、心からお詫びいたします。

当院では、各病棟を訪れる面会者に対しては、総合案内において健康チェックを行い、予防接種を受けていない場合や、感染症状が認められた場合には、マスクの着用を要請するとともに、小さなお子様については、病棟外のプレイルーム等でお過ごしいただくよう対応しているところです。

今回は、そうしたチェックや対応が十分に行き届かなかったケースと考えられましたことから、担当部署に対して再発防止に取り組むよう指示いたしました。

今後とも、よりよい病院運営に心がけてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

病 院 長

平成30年7月10日

No.16

「院長さん きいて！」への回答

「外来受付の対応などに時間がかかりすぎる」とのご意見にお答えいたします。

外来受付では、終了した診察や検査などの内容を確認し、次の診察や検査などを適切にご案内するため、窓口担当者が患者ご家族様と対面しながら当日のスケジュールを確認する方式を採用していますが、ご指摘のように、この方式では、窓口が混雑しますとお並びいただいたまま長時間お待たせしてしまうという問題があります。

今後は、これまで同様に、スケジュール・ファイルをお持ちの患者ご家族様をお見かけした場合には、担当者から積極的にお声掛けいたしますとともに、外来窓口に直接ファイルをご提出いただくような方式に改めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

また、入院説明をスムーズに行える体制や、計測業務の待ち時間短縮に向けた体制につきましても、併せて改善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

平成30年7月10日

No.17

「院長さん きいて！」への回答

「重症心身障害児に接する場合の声がけはとても大事である」とのご意見にお答えいたします。

このたびは、当院スタッフの接遇についてのご意見を頂戴いたしました。

あいさつや声がけは、日常生活においても相手とのコミュニケーションを図る第一歩であり、患者様やそのご家族様と良い関係を築くためにもとても大切なことだと考えています。

こうした観点から、職員への接遇研修に力を入れ、組織人、社会人としての心構えを説いているところではありますが、ご意見を踏まえ、なお基本に立ち返りまして医療サービスの向上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

平成30年7月10日

No.18

「院長さん きいて！」への回答

「不快な病棟看護師の態度について」のご意見にお答えいたします。

入院中における病棟看護師の対応により、ご不快な思いをさせてしまいましたことにつきましては、心からお詫び申し上げます。

ご指摘の内容につきましては担当部門の責任者に伝達するとともに、今後の職員教育に反映させるよう指示いたしました。

今後とも、少しでも気持ちよくお過ごしできるような病棟運営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