

「院長さん きいて！」への回答

「予防接種を受けたが、呼ばれるまでだいぶ待たされ、部屋に入ってから、薬を準備すると言われ、さらに待たされた。準備してから呼んでほしい。待たされている間、他の患者さんのカルテが開いたままで、母子手帳もあり、個人情報ももれている。そのほか、携帯をさわった手で消毒もせず注射された。きちんと指導してほしい。」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。

予約時間に、できるだけ診察できるよう調整をしておりますが、予定どおりお呼びできない場合や薬の準備でお待たせする際は、お持ちのPHSにご連絡するなど配慮が必要でした。今後は、一層、病院の職員同士で連携を取りながら対応してまいります。

また、他の患者様のカルテ等を開いたまま席を外したことについては、個人情報の保護の観点からあってはならないことであり、医師を始め病院職員に周知し、個人情報の保護について徹底するとともに、診察の際の患者様やご家族様への対応についても、今後とも、適切な対応に心がけるよう重ねて指導してまいります。

病 院 長

令和2年3月17日

No.126

「院長さん きいて！」への回答

「予約をしても、待たされるのは理解するが、1時間以上待たせておいて、『お待たせしました。』の言葉もない。こどもがぐずり、診察がうまくできないため、いらだった声で親に指示を出すなら、サポートの看護師さんを置いてほしい。こどもは1時間以上待つことを我慢できる年齢ではない。」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。

予約時間に、できるだけ診察できるよう調整をしておりますが、予定どおりお呼びできない場合には、お持ちのPHSにご連絡するなど配慮が必要でした。

診察の際、看護師が必要な状況で看護婦がいなかったことについても配慮が足りず、誠に申し訳ありませんでした。

今後は、一層、病院の職員同士で連携を取りながら対応してまいります。

病 院 長

令和2年3月17日

No.128

「院長さん きいて！」への回答

「プレイルーム（まほうの広場となり）のホワイトボードのペンのインクが出ないことがある。こまめに換えてほしい。」とのご意見にお答えします。

ホワイトボードをいつもご利用いただきありがとうございます。また、この度はインクが出なかったとのこと、申し訳ありませんでした。

ペンは毎朝、チェックの上配置し、午後4時に回収することとしておりますが、使用の度合いやキャップの閉め忘れ、不十分なキャップの仕方などで1日持たないこともございます。

書けなくなったときは、お気軽に本館入口の総合受付に話しかければ、ペンを交換いたします。よろしくお願いたします。

病 院 長

令和2年3月17日

No.129

「院長さん きいて！」への回答

「ベビーカーと一緒に入れる本館のトイレに、コート等をはかけるフックがあるとありがたい。検討してほしい。」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。

現状を確認の上、フックを取り付けることといたしました。ご利用いただきたいと思います。

病 院 長

令和2年3月17日

No.130

「院長さん きいて！」への回答

「うどんを 10g 食べられるときに渡される資料で、ロータスカラメルビスケットのたんぱく質量が、実際のたんぱく質量よりもかなり少なく書かれているので、確認をお願いします。」とのご意見にお答えします。

この度はお配りしている資料について、ご指摘いただきありがとうございました。

ご指摘のビスケットの摂取可能量に関する記載ですが、資料を作成した時点から数年が経過しており、その間にビスケットの商品改定があり、たんぱく質含有量が変わったものと考えられます。

今後は、安全に食べられるよう現状に合わせて、資料内容を修正いたします。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

病 院 長

令和2年3月17日

No.131

「院長さん きいて！」への回答

「医師の態度が悪く不愉快だった。上から目線で子供を診る医師の態度ではなかった。」とのご意見にお答えします。

このたびは、医師の不適切な対応により、不愉快な思いをさせてしまいましたこと、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するものです。

ご指摘の内容につきまして、各医師に対しましては、常に患者様・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、患者様・ご家族様に寄り添った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

令和2年3月17日

このほか、「雨の日に娘に傘を貸していただき感謝する。コンビニに行った娘がなかなか戻ってこなかったので心配していた。その時は、お礼も言うことができず、この度手紙を書かせていただいた。2年前、入院費について、丁寧にわかりやすく説明していただいたことを覚えている。傘をかしてもらったことに娘はとても喜んでいた。」と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