

～ 感謝のお言葉をいただきました ～

「毎日仕事がんばってください。いつもありがとう。」

「生まれてすぐにNICUに入院していた者の母です。先生も、Nsの皆さんもPTの方もとても親身になって子供と母に寄り添ってくださいました。」

「今年の10月から、胃ろうもれに悩んでいました。拓桃・赤十字・エコー療育園の方々が情報を共有してくれたおかげです。ありがとうございます！！」

お言葉をありがとうございます。
今後も、皆様にとってより良い医療を提供できるよう、努めてまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「入口前の屋根のある乗降専用のスペースがいつも駐車している車でいっぱいになっているので、本当に迷惑です。乗降が終わったら駐車場へ移動してほしいです。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、ご意見をありがとうございます。
カラーコーンには掲示をしておりましたが、11月中旬からは柱にも「乗降専用」と大きく掲示し、また、スタッフからも声かけをさせていただいております。

患者さんご家族様におかれましては、乗降後には速やかに移動していただき、乗降専用スペースを利用したい皆様への配慮をお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「退院時も付きそいを可にしてほしい
とても大変です」

とのご意見に回答いたします。

この度は、ご不便をおかけしております。

外部との接触を極力少なくし、入院患者さんを感染のリスクから守るため、原則として付き添い者は1人としておりますが、状況に応じての対応をしております。

退院時には、お迎えにいらしたご家族様は病棟に入らず、病棟前で荷物の受け渡しを行っていただく場合もございます。

なお、ご不便がある場合には、遠慮なくスタッフにお申し出ください。

今後とも、感染防止へのご理解とご協力をお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「★こちらの病院は外来受診のときPHSを渡されるので、子どもがぐずって出歩いて、PHSに連絡が来るため、ずっと待ち合い室にいらなくていいというのがありがたい。とてもいいと思った。

○入院している時のこと○

★1つは産科とNICU、3階とICUにお世話になったが、病棟間の連携がなかった。こちらが伝えていることを共有していないのでは？と思うことがたびたびあった。情報共有を徹底してほしい。例) 退院前の先生からの説明11時と言われ、家族にその時間に来てと伝えていた。当日10:30頃に今日御家族は何時に来ますか？と看護師から聞かれる。11時だからその時間に来るはずと伝える。11時に遅れていて聞かれるならともかく時間前に尋ねるのはなぜ？と思う。

★2つ目は飲水制限がある場合、母乳の飲ませ方等分かりやすいようマニュアルや説明文があると分かりやすい。やり方のアドバイスを口頭で言われても理解するまで難しい。冷母を使う、ビンでさく乳する、ミルク使う

付き添い入院はストレスがたまる。特にコロナ禍

で面会も制限されており、頼れる人がいないと尚更……。そんな時に看護師さんからさしのべられる言葉や行動はありがたいもの。こちらからお願い（子どもをあずかってほしい等）するのは気がひける。時折、「大丈夫？あずかりますか？」の言葉がほしかった。こちらが精神的にいっぱいになる前に。仕事が忙しいのも分かるのですが、、、。」
とのご意見に回答いたします。

この度は、看護師の声がけ不足により、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。ご家族のいらっしゃる時間を確認するつもりでの声がけだと思いますが、こちらの意図を伝える配慮が必要でした。改めてスタッフに指導してまいります。

小児の循環器疾患の方の飲水制限については、個別性が高く、共通のパンフレット作成が難しいため、現時点では作成しておりません。今後、検討してまいります。

また、お子様の一時お預かりは、随時実施しており、こちらからお声がけもしております。しかしながら、病棟のその時々状況によっては、それが難しい場合もございます。遠慮なくお声がけいただければと思います。

病院長

「院長さん きいて！」への回答

「会計に55分待ちました。外来受付も並びました。コロナで保護者1人と制限をかけるなら、人がとどまらない工夫をお願いします。先生方も看護師の方々もとても良い方で、感謝しています。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、ご不便をおかけして申し訳ありません。

10月から利用期間の更新があった保険証や、各種公費の受給者証の確認事務の増加により、会計処理や会計内容の説明に、通常より多くの時間を要しておりました。

今後も、可能な限り待ち時間の短縮に努めてまいりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「付き添い交代できるようにして下さい。コロナも県内の今の状況であれば問題ないのではないのでしょうか??」

「9/24 感染対策の変更について”内容見直しについて、この内容はまん延防止等重点措置を前提に判断された内容かと思いますが、見直しはいつされるのでしょうか?病院側のリスクも理解しますが、長期入院患者家族の苦勞もご考慮願います。ワクチン接種率、感染率の状況、まん延防止等重点措置が解除された現在の状況から、感染対策の更新をお願いします。」

上記2件のコロナ禍での当院の感染対策に関するご意見に回答いたします。

入院患者さんの付き添い者を限定していることにつきましては、ご家族の方々にご苦勞をおかけしております。また、さまざまなご協力いただいていることについて、感謝申し上げます。

しかしながら、院内には感染しやすい患者さん、治療のため自己の免疫力を薬剤で大幅に抑えてい

る患者さん、また、感染した時に重症化しやすい患者さんが多数入院しており、当院ではこういった患者さんを、感染症から守る必要があります。

第6波への備えも必要であり、患者さんや訪れる全ての方々の安全と安心を最優先に環境を整えなければなりません。

感染対策下におきましても、入院中の患者さんやご家族の方々のストレス軽減のための取組を、今後も進めてまいりますので、ご理解をお願いいたします。

なお、院内での生活においてお気付きの点がありましたら、お近くのスタッフや相談室（本館1階）にお気軽にご相談ください。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「どこの受付の人にも必ず、先に声かけてきてくれます。でも、今回は、「直接ファイル渡して下さい」と書いており、電話対応してたのでファイルは渡せなかったのが受付におかせてもらいました。その後は、ずうっとスルーされ、どんな時でも直接ファイル渡した人しかリハビリ室には案内していないようでした。

あきらかにカウンターにファイル置いたの見てると思いますが、こんなにも配慮してくれない人は始めてでした。リハビリ室には始めは私たちしかいなかったのに、無視って、、、、」
とのご意見に回答いたします。

この度は、不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。

リハビリテーション室の受付では、コロナ禍への対応として、今年の夏から、受付票は担当療法士が直接受け取るように変更しました。その内容を掲示しておりましたが、説明が不足しておりました。

今後は、変更内容について担当療法士からの説

明と掲示を確実に行うよう努めます。

なお、リハビリテーション実施に係る不明な点がありましたら、担当療法士にお話しいただくと幸いです。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「ひだまりラウンジの給湯室が”吸引優先”となっているのですが、経管栄養の準備など他の目的でも使えるスペースにしてほしいです。優先となっていますが、空室でも使うのに気が引けてしまいます・・・」
とのご意見に回答いたします。

この度は、ご意見をありがとうございます。
吸引は、飛沫が生じることから、感染管理上の理由により、現在の運用とさせていただいております。

また、すぐ傍には「多目的室たんぽぽ」がございます。こちらはどなたでも使用できるスペースで、台なども設置しており、経管栄養の調製を行う際には便利と思います。こちらをご利用くださいますよう、お願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「拓桃館の会計の人のたいどがとても、きつく、冷たい感じがします。子供が病気で、なにも知らない事が多いので、先生、看護師さんが良くても、最後でガッカリします。」とのご意見に回答いたします。

この度は、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

ご指摘を真摯に受け止め、会計担当のスタッフには丁寧な対応を心掛けるように指導を行いました。

今後とも、接遇の改善と向上に努めてまいります。

「院長さん きいて！」への回答

「売店の店員の対応がものすごく悪いです。医療用品の購入で実物を見て購入したいと伝えましたが、使い方もわからないせいかとても小馬鹿にされ、しまいにはネットで買えと暴言を吐かれました。店員がもう少し医療用品に詳しくなると心身になってくれるのかなととても悲しい思いをしました。」

とのご意見に回答いたします。

ご意見のありましたことについて、売店に対し内容を伝えるとともに、売店から事情を聴きました。

売店では、まとめ売りでの販売のみであるため、参考までにネットでのお話をさせていただいたとのことでした。

売店には、利用者の方に不快な思いをさせない対応を心掛けるよう指導しましたので、ご理解くださいますようお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「拓桃館受付近くのおむつかえスペースの
[使用中]と[空]をライト点灯など遠くから
見てもわかるようにしてほしい。使用が重
なる時など時間短縮したい」
とのご意見に回答いたします。

ご意見をいただき、ありがとうございます。
おむつ替えスペースを含め、院内には複数
のおむつ替えスペース（ひろびろトイレを含
む）がございますので、ご利用ください。
また、ご提案のありました件につきましては
は、利用状況や緊急呼び出し装置の表示灯との
識別などを踏まえ、検討してまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「入院でお世話になっております。ある看護師さんから『夜勤の時間帯は看護師を呼ばないようにしてほしい』と言われました。何故でしょうか。こちらが無駄に呼んでいるわけではありません。手薄なのも承知しています。ですが、それでもお呼びしなくてはならない理由があってお呼びしています。こちらで勝手に処置を行って良いのでしょうか？テープ交換のテープはどうやって自分で入手するのでしょうか。その処置もなるべく夜間はしたくないと言われました。”入院患者対応の為の夜勤”なのではないでしょうか。それが仕事ではないですか。子供を蔑ろにされた気分です。その処置を怠って苦しむのは子供です。ちなみに他の看護師さんは快く対応して下さいます。たった一人にそのような事を言われたただけですが、辛かったので書きました。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、看護師の心ない言葉により、辛い思いを抱かせてしまい、申し訳ございません。

ご指摘のとおり、入院中のお子さんや付き添いのご家族様にとって、安心して楽しい生活のために看護師がおります。看護師自身の感情コントロールについては、常々指導しておりますが、今回のご意見を受けて、患者さんやご家族様とのコミュニケーション、また各自の声かけや態度について、再教育をしてみたいと思います。

また、看護師の言動で気になる点がございましたら、病棟の師長へお話しただけですと、スタッフへの指導にも繋がります。遠慮なくお声かけくださるようお願いいたします。

病 院 長