

～ 感謝のお言葉をいただきました ～

「とてもいいびょういん」

「偏食の改善のため2階病棟に2ヶ月間お世話になりました。職員の皆様には大変良くして頂き、助かりました。ありがとうございました。担当の看護師さんや保育士さんからは退院日に表彰状や金メダルをいただき、娘も大変喜んでいました。乾先生、ST-OTの先生方、看護師の皆様、保育士の皆様、クラークさん、清掃の方、ソーシャルワーカーさん、看護学生さん、2ヶ月間大変お世話になりました。ありがとうございました。困りごとも伝えやすく、快適に過ごせました。」

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

「駐車場内、車内にてマド開けてタバコを吸い、けむりを外へ出してる男性がいました。病院敷地内は禁煙かと思えます。警備員さんからも見えていたと思えます。注意して頂けたらいいなと思えました。」

とのご意見に回答いたします。

不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。

警備担当職員に対し、指導を行いました。

また、患者さんのご家族の方におかれましては、当院が小児医療を提供する場であることを再認識していただき、病院敷地内の禁煙につきまして、遵守をお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「12/7 夕方の正前の受付の人の対応最低
と思いました。つめたくて見ていてひどかつ
た ●●の人」
とのご意見に回答いたします。

この度は、不快な思いにさせてしまい、誠に申し訳ありません。

ご指摘を真摯に受け止めて、担当職員には、丁寧な対応を心がけるように指導を行い、接遇の改善、向上に取り組んでまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「ふん水が汚い」

とのご意見に回答いたします。

噴水（水路）に関しては、毎週1回、清掃を行い維持管理に努めておりますが、建築から約18年が経過し、劣化が発生しております。

今後は、計画的に修繕を検討してまいりますので、よろしくお願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「拓桃館の外来担当の●●さんの対応が、あまりにもなっていないとおどろきました。言葉づかいや電話対応が小学生と話をしているのかと感じました。」

とのご意見に回答いたします。

このたびは職員の対応により、不快な思いを与えてしまい、申し訳ありませんでした。

言葉遣いや、お相手の顔が見えない電話対応時の配慮などについての重要性を、研修や部署のミーティングなどにて、再度、周知徹底してまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「いつも外来や検査入院で大変お世話になっております。現在、午後の外来にくることが多いのですがお会計で待つことが非常に長いです。午前の方はあまり感じませんでした。午後には前に3名程度でも30分以上待つこともしばしば。受付では事務の方がおしゃべりをしていたり、小児慢性のカレンダー記入も何回も記入もれがあり仙台市への請求ができなかったことも多いです。もう少しミスなく、効率よくお会計していただきたいと思います。それ以外の検査～医師への診察は院内ケータイもありスムーズのため、最後にドッと疲れてしまいます。」

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月から利用期間更新となった国民健康保険証、各種の医療費助成受給者証の確認事務の増加により、お時間をいただいております。待ち時間短縮には努めてまいります。ご理解をいただけましたら幸いです。

受付職員の事務処理の不備については、担当職員に十分な指導を行い、改善いたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「病棟スタッフ(クラーク)の対応について クラークの方個人の対応についてではなく組織のあり方についてです。書類の書き方、提出の仕方について質問したところ、1F を案内され自分で伺いました。1F でも質問したら、「病棟クラークにきいてください」と言われました。疑問を抱き、事の経意を伝えたところ、Aさんから担当の「Bさんに確認します。」と言われました。すると、Bさんから、「担当のCさんに確認します。」と言われました。時間も要しましたし、組織として成り立っていないように思いました。結局、「後ほど病棟スタッフを通じてお返事させていただきます。」と要件を預かっていたので、病棟クラークに尋ねた時点で要件を預かっていたら、関係部署で確認したのち、質問者へ回答してくださればよい話だったと思います。わざわざ患者側を1Fへ行かせたり、たらい回しにしたりする必要はないのではないのでしょうか。今後に向けて検討をよろしくお願いします。」

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て、患者さんや、ご家族の皆様にはご負担をおかけすることのないように、医事課、病棟クラーカー一同で業務に取り組んでまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「入院費用についてですが、我が子はプレイルームを使用したくとも使用できません。そんな家庭からもプレイルーム使用にあたる医療費を取ることが理解できません。使用できるのが当たり前であり、それを使用できないことは普通ではないと言われている感覚にもなり、複雑な気持ちになりました、、、。多様性を理解している子ども病院だと思っていたのがっかりです。」

とのご意見に回答いたします。

お尋ねのありました件について、ご説明いたします。

「プレイルーム、保育士等加算」につきましては、厚生労働省が求める常勤保育士の配置、プレイルームの設置、玩具等の配置などの要件を満たしています。そのため、本館2～4階病棟と拓桃館2階病棟に入院する15歳未満のお子さん皆様から医療費を頂いております。

保育士は、例えば患者さんのお部屋に伺うなど、状況に合わせて関わりの工夫を行っておりますので、入院中のお子さんの生活において、ご不安な点がありましたら、遠慮なくスタッフにご相談ください。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「会計の受付の前に、何人待ちなのか表示してもらえると助かります。それによって、本館か拓桃か、どちらで会計するのか決められますので。」

とのご意見に回答いたします。

ご不便をおかけしております。

ご提案の件について、まほうの広場及び拓桃館1階医事課にある会計案内表示機器の改修を検討いたしましたが、機能不足等のため対応が難しい状況でした。

当日の予約人数等により、会計受付の混みあう状況は変動しますが、拓桃館については、水曜日以外の診療日では、混雑が比較的少ない傾向にあります。

今回のご意見を頂き、会計処理やご案内の運用について、引き続き待ち時間の短縮に努めてまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「3Fの赤ちゃん用の血圧計がこわれています。」
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。

血圧計につきましては、院内での調整を行いながら、順次対応してまいりますので、少々お時間を頂きますよう、お願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「一部の看護師さんですが、処方された薬を「品名」で言っていて、こちらとしては「？」でした。「〇〇って塗りましたか？」「〇〇入れました？」という感じで、看護師さんにとっては普通でも、素人からすると初耳な薬品名が多いので、患者(家族)に対しては「かゆみ止め」「坐薬」というように、ざっくりと「種類」で言ってもらった方が良いのではと思いました。」
とのご意見に回答いたします。

この度は、配慮が不足しておりまして、申し訳ありませんでした。

通常の薬剤の確認においては、ご家族様が理解できるように心がける必要がありました。

継続服用を行う薬剤であれば、今後のためにご家族様に薬剤名を覚えていただくことも必要ですが、今回は、事前にその説明を行っておりませんでした。改めて、スタッフに周知してまいります。

病 院 長