

「院長さん きいて！」への回答

「受付の●●？いつも分からず屋←理解できていない 字書くのおそい、言ってることが分からない 来る度にイライラしますよー 受付にいるのまちがってますよ」
とのご意見に回答いたします。

この度はご不快な思いをさせまして、申し訳ありません。

ご指摘を真摯に受け止め、指導をいたしました。

また、受付に関わる全スタッフに正確で分かりやすい説明を行うよう指導いたしました。

今後とも、安心してご利用いただけるように、医療事務の向上と接遇の改善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

「いつもアレルギー科でお世話になっております。本日学校が終わるのが少し遅くなってしまい、予約の時間過ぎての受診となってしまいました。そしたら、担当の●●Drがとても感じの悪い対応で残念でした。負荷試験の話も聞きたかったのに、17時過ぎたから分からない、もう少し早く来てもらわないと無理、など一方的な拒否対応。もうこのDrには診てもらいたくありません。」

とのご意見に回答いたします。

診療において、誤解をまねくような対応をしまして申し訳ありません。

今後は、行き違いが生じることのないような対応を心掛けるよう説明しましたので、ご理解を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

「長いことお世話になっております。医ケアの必要な重症心身障害者の保護者です。移行期医療についてですが、こちらに受診し始めた頃は成人になっても診て頂けると言われておりました。ですが20才を過ぎて以降、他の病院への移行を打診され、こちらへ通うことに肩身の狭い思いをしております。そもそも移行期医療というものは、年数をかけて段階を経て医療サイドと患者とが納得をしたうえで行われるものであり、転科、転院ありきで一方的に行われるべきものではないはずです。他の方への回答に「転院前提ではなく」とありましたが。それならば病院職員から「ほかに病院は見つかりましたか？」と圧をかけられる現状はいかがなものでしょうか。医療的ケアが必要な重症心身障害者に配慮した移行支援がむずかしいということは理解しております。すぐに移行できない現状であるならば（きちんと診療できる受入れ先が見つけられない）こども病院が主体となって宮城県や東北大学病院と連携しこども病院内に成人期の重心を診れる体制を構築していくこと

が一番最善な策と考えますが、いかがでしょうか。宮城県では令和4年にようやく重心を含む移行期医療支援について検討が始まったようですが、移行期医療についてはとうの昔（2014（平成26）年、日本小児科学会の提言、2017（平成29）年厚労省からの通知）に提示があったわけです。一刻も早い、誠実な対応を期待します。」

大切な案件について、ご意見をありがとうございます。

本件につきましては、現在、宮城県において移行期医療支援体制検討委員会が設置され、検討が進められております。

当院は、この委員会での決定に従うこととなります。

ご理解をいただきますよう、お願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「日々大変お世話になっており、感謝でしかないのですがこれからも入院付き添い生活がまだまだ続くと思うと気になることがあるので書かせて頂きました。よろしく願いいたします。

- ・決まった担当の看護師さんがいない理由
- ・その日受け持って下さる看護師さんが毎日違う方の理由
- ・処置室に入る看護師さんがその日受け持ちの方ではない理由。

又、誰が入っていたかを受け持ちの方が把握しない理由を教えてくださいたいです。シフトの関係等もあると思うので毎日同じ看護師さんが難しいかと思いますが例えば”その日”ではなく”その子”の担当を5人くらい決めて（5人いっぺんに休みはあまりないと思うので）その中の誰かしら1人は必ず受け持ってくださいると、子供のことを把握してくれている方がちゃんといると安心できると思います。又、検査結果や薬、点滴など知識不足の私たちの為に簡単に説明してくださっているのはありがたいので

すが、日々頑張っている子供のことをちゃんと理解してきたいので、難しくても教えて頂きたいです。又、病棟からはもちろんのこと病室から出れない日も多いので図書館の本をなるべく頻繁に増冊して頂けるとありがたいです。付き添い中で外出が難しく、本やおもちゃを買って来られないので図書館の本が頼りです。」

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。

最初に看護師の件につきましては、基本的には入院から退院まで担当看護師を決めています。短期の入院の場合は特に決めないこともありますし、また長い場合は、途中で替わることもあります。

今後は、担当看護師を伝えるよう、各病棟へ周知してまいります。

日々の担当は、ご承知のとおり勤務の関係上、交代して担当しています。処置室については、担当を決めている部署もあります。いずれも、情報共有が不十分でご迷惑をお掛けしたことがありましたら、申し訳なく思っております。チーム

内での情報共有についても指導してまいります。

図書室の蔵書については、約 6,000 冊あり、その多くは寄付によるものです。頻回の増冊は難しいですが、病棟保育士に相談いただけたら、お勧めの図書などをご案内してまいります。

遠慮なくご相談くださいね。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「プレイルームのピアノはいつできるようになりますか？」

とのご意見に回答いたします。

プレイルームのピアノは、4月3日から使えるように準備しています。
楽しみに待っててくださいね。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「セレクトおやつのジュースのしゅるいをふやしてほしいです。」

とのご意見に回答いたします。

おてがみをありがとうございます。

まえは、オレンジジュースも出していましたが、このジュースがきらいな人もいるそうなので、いまはブドウジュースだけになっています。

ジュースのしゅるいについて、かんがえていきます。

これからも、みなさんによろこんでもらえるようなおしょくじを出していくよう、がんばっていきます。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「補装具の業者の方の態度が悪いと感じます。初めての補装具づくりのため、こちらは分からないのに、何度も言いますが、など、仕方なくやってる態度が丸見えです。仕上がりの際、現金で支払う事も知らされていないので、持っていないくて振込みとなると、面倒な顔をされました。何とかお金を集めて、現金で渡したら、領収書の残りが無いらしく「めんどくせえ」と聞こえました。あってはならないと思います。こちらは、業者を選ぶ事ができません。営業しなくても仕事が入って来るので、サービスは不要と捉えているのでしょう。とても、嫌な思いをしました。後で待っているスタッフの方も、けいたいいじっていました。全ての人が見ています。●●●●●●(株) ●● ●●さん」

とのご意見に回答いたします。

このほどは、不快な思いをさせまして、申し訳ありません。

当該業者に対し、今後は不適切な対応のないように指導いたしました。

また、補装具室に同席する他の会社のスタッフに対しても、業務態度について指導いたしました。

保護者の方々の多くは、慣れない対応等で不安をお持ちと存じます。その不安を軽減できるように丁寧に接すること、また金銭のやり取りも、きちんと対応するよう指導いたしました。

今後も、不安な点などがありましたら遠慮なくお近くの職員にお申し出ください。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「勉強中のおやつについて制限されていますが食事はへやでカーテンをしめて食べているのになぜおかしはだめなんですか。理由を教えてください。モチベーションもあがりません。糖分がほしいです。」
とのご意見に回答いたします。

拓桃館3階病棟に入所中の中学生以上の皆さんは、消灯時間後も自主学習に励みたいという学習意欲が高いお子さんたちが多いので、各家庭で準備したおやつを夜の自主学習前に食べられるようにしていました。しかし、現在は新型コロナウイルス感染防止対策の一環として、おやつは中止となっています。

今回のご意見を受けて、世の中の感染防止対策の緩やかになったことも考えて、おやつの内容や食べられる場所の検討しました。改めて、看護師や保育士から詳細についてお伝えします。

新型コロナウイルス感染防止対策として、様々な制限があえい、多くのストレスを抱えな

がらの入院生活で大変だと思っています。その
ような中でも、治療やリハビリを頑張りながら
勉強も頑張りたいという、皆さんの高い学習意
欲を応援しています。

今後ご意見などあったら、遠慮なく教え
てくださいね。

「院長さん きいて！」への回答

「2/13に外来で来たが、駐車方法が良く判らずいたところ（病院前）●●という警備員から強い口調で怒られた。もう少し口の聞き方を習得した人材を雇用してほしい」

投書を頂いた内容について、確認を行いました。

終始、丁寧な言葉遣いを意識し対応したとのことでしたが、誤解を招くようなことがありましたら、申し訳ありません。

ロータリー内は、乗降以外で長く駐車すると、他の方の妨げになります。

また、拓桃館入口及び本館入口そばのカーポートは、乗降のため短時間停車する場所です。このことは、以前も投書があり、注意喚起の掲示を行い対応しております。

当院の患者さんの状況を考慮いただき、皆で気持ち良く駐車場をご利用いただきませう、お願いいたします。

病 院 長