

「院長さん きいて！」 への回答

「先月子どもが検査入院しました。人の上に立つ立場の人から、入院した部屋のことから上から目線で高圧的な言動がありました。有り得ないです。接遇の研修受けたらどうですか。」

との内容の投書に回答いたします。

このたびは、入院生活において不快な思いを抱くような言動がありましたこと、誠に申し訳ありませんでした。

また、家族の立場として言いづらいことについて、ご指摘を頂いたことに感謝いたします。

状況を確認しましたところ、急な入院対応のために、スペースの確保が必要な状況でした。

しかしながら、そういった事情を丁寧に説明して、ご家族様から納得をいただけるようはたらきかける必要がありました。

今回のように、事前の説明がなく急かすような態度に対して、投稿者様が不快に思われるのも当然のことです。

今後、指導をさらに強化し、信頼を回復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

「・注射する時は、刺す時と抜く時に教えてくれると子どもも心の準備がしやすい。大声で泣いているとしても声かけをお願いしたい。

・処置時や手術時など、親が離れる場合、子どもの心理に大きく影響するので、前日までに教えてほしい。親と離れるかどうかはとても重要。

・手術室の見学もしたい。

・病室に来る際は、少し大きい声で声かけをしてほしい。

・今回こちらに入院できて本当に良かったと思っています。先生方と看護師さん、保育士さんなど、皆さんには子どもの命を救っていただき、守って下さり、どんな相談にも乗って下さり、気持ちも救われました。子どもの安全性も守って下さるので安心して預けることができま

す。感謝の気持ちを伝えきれずもどかしいですが、本当にありがとうございました。」

との内容の投書に回答いたします。

この度は、処置や検査・手術、訪室に際して、不安な気持ちを抱かせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

声かけや早めの説明を心掛け、不安が少しでも軽減できるよう努めてまいります。

今回はできなかったようでしたが、手術室の見学は、入口ホールまでの見学を実施している場合もあります。

また、感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。

今後もお気づきの点がありましたら、その都度、遠慮なく職員にお申し出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

「医師に診察してもらったが、すごく強めに上から話してきて、子供の診察する際にも力が強くて子どもは痛がり泣いていた。私たちは心配して病院に来ている。その日の機嫌が悪かったのかもしれないが、そのような態度だと困る。」

との内容の投書に回答いたします。

このたびは、診察の際に不快な思いをさせまして、誠に申し訳ありません。

お子様とご両親に対しての話し方や態度には、今後は十分に注意するよう本人に指導いたしました。

迅速な指導を行うためにも、今後はお気づきのことがありましたら、お近くの職員にお申し出ください。

本館1階の入退院センター内には、相談室がございます。こちら、どうぞご利用ください。

病 院 長

～感謝のお言葉をいただきました～

「・急な転院で、子どもの症状についてとても不安がありました。しかし、先生方が1つひとつ状況を丁寧に説明してくださり、病状を理解することができました。不安が徐々に減り、安心して経過を見守ることができました。

・こどもエール基金による「入院付添いご家族応援クーポン」を使わせていただきました。自身の食事を用意するのもままならないなか、クーポンがあったことで甘味や乳製品を購入し、自身の体調と心の安定に繋がりました。結果的に子どもへの関わりに余裕ができました。

どちらの件についても、今回の入院でお世話になりましたこと感謝申し上げます。医師・看護師・保育士・清掃の方々・他スタッフの方々、本当にありがとうございました。

・子ども病院内の食堂のお弁当とってもおいしかったです。（私は 7/23 の角煮が一番でした！）」

このたびは、ご丁寧に投書をいただき、入院中の期間、ご家族様が心の安定を取り戻して過ごしたことをお聞きかせいただき、ありがとうございます。

また、「エール基金」の活用で、ご家族様の安心や心の余裕につながったとのお声をいただき、私たちも大変嬉しく思っております。

これからも、より良い医療療育、サービスの提供や「こどもエール基金」を通じて、入院付添いのご家族様に寄り添った取組の検討を続けてまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「予約時間 15 時、1 時間前には来院するよう指示があり 13 時 40 分受付。検査はすぐ呼ばれ、その後 14 時から 16 時 30 分現在も呼ばれず。前の患者さんの都合は理解しているがあまりにも待ち過ぎ。予約時間の設定を考えるべき。」

との内容の投書に回答いたします。

このたびは、長い間お待たせをして申し訳ありません。

今回の投書を、職員に周知しました。

今後、もし同様のことがあった場合には、速やかにお近くの職員にお声がけください。詳しく状況を確認するなど行い、速やかに対応させていただきます。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「エレンタールたべたくない」

との内容の投書に回答いたします。

いつも、ちりょうをがんばっているのです
ね。

エレンタール（お薬）や、ちりょうのことは、
かんごしや先生にそうだんしてみてくださいね。

びょう いん いん ちょう
病 院 の 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「いそがしい いんちょうさんへ
いろんなところにおもちゃのへやをふやし
てください。」

ないよう とうしょ かいとう
との内容の投書に回答いたします。

おてがみ、ありがとうございます。

おもちゃのへやをふやしたいのですが、

^あ空いているばしょがないのです。。。

こどもびょういんには、おもちゃも、お
もちゃのへやも、いろいろなところにあ
ります。

ほんもののピアノや、ほんがたくさんある、としょかんも、あります。

ばしょは、かんごしゃ、ほいくしに^き聞いてみてくださいね。

びょういんの いんちょう

「院長さん きいて！」 への回答

「拓桃館から売店が遠いので自販機を置いてみたらどうか。

とくにカップ式のコーヒーがあると付き添いの親の feel relieved になると思う。」

との内容の投書に回答いたします。

お子さん入院中の付き添いの際のご家族様の心身の負担は、いかばかりかとお察しいたしております。

自動販売機については、飲み物用のものでカップ式のものも含め、拓桃館 1 階に 3 台設置しております。

場所は正面玄関に 1 台、ひだまりラウンジに 2 台設置しております。

ひだまりラウンジの自販機は、7時から20時まで、正面玄関の自販機は24時間利用可能です。

どうぞご利用ください。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「看護師さん達の名前が覚えられない。
最初に名乗ってくれるが、覚えるのがむずかしい。病室に本日の担当者という『書くボード』等の工夫をしてみてもどうか。」

との内容の投書に回答いたします。

この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。

ご提案をいただいたボードやプレート等の活用につきまして、今後、検討させていただきます。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「付き添い入院も長くなり、SNS 等でもよく言われている付き添う親への食事と睡眠についてお話しさせてください。

- ・付き添う親の健康が保てなくなってしまう。付き添い入院が多いことも病院が率先して取り組む問題であると思う。

- ・食事は親子入所では親に提供している、そのままその他の親にも提供を広げられると思う。

- ・睡眠は、イス型のベッドからもう少しグレードを上げてほしい。せめて寝返りが少し可能な幅が欲しい。日中は子供に付きっきりでお昼寝のチャンスもなく、ただただ寝不足な毎日が続いている。

・心も体も健康でいられない、特に心が病むのはとてもツライ。」

との内容の投書に回答いたします。

お子さん入院中の付き添いに係る、ご家族様の心身の負担は、いかばかりかとお察しいたしております。

本件について当院としては、以下のことについて取り組んでまいりました。

- ・寄付金による長期入院患者さんのご家族様へのクーポンの配布
- ・宿泊施設「ドナルド・マクドナルド・ハウス せんだい」との協力体制

また、職員からの声かけ等のサポートも行っており、今後も引き続き実施してまいります。

提案いただいた食事については、医療を提供する病院と療育を提供する福祉施設に関する決

まり事が異なるために、実施が難しい状況となっています。

「ドナルド・マクドナルド・ハウスせんだい」の利用については、皆さまに利用していただきやすいような取り組みを検討しています。

ご家族の皆様での協力体制のもと、入院生活を乗り切っていただけるように、また、付き添い者様の負担が軽減できるように、職員はできるかぎりサポートに努めてまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「付き添い者用のトースターがあると嬉しい。」

との内容の投書に回答いたします。

この度は、ご意見をありがとうございます。
ご意見は承りました。

今後検討してまいります。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「拓桃館 3 階のウォーターサーバーに夏だけポカリスエット（スポーツドリンク）を入れてほしい。」

との内容の投書に回答いたします。

ご意見を書いてくれて、ありがとう。

毎日暑いので、冷たくおいしいものがほしくなりますよね。

いま、^{びょうとう}病棟にあるウォーターサーバーには、スポーツドリンクは入れられないのです。

また、スポーツドリンクには、さとうが多く入っていて、たくさん飲み過ぎると、体に悪いえいきょうが出てしまいます。

拓桃館3階のみですが、ペットボトルの飲み物がほしいときには、^{かんごし}看護師に声をかけてくださいね。

病 院 の 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「うどんにとろろがのっているとは食べられません。べつべつにしてください。ヨーグルトもすきなのに食べられません。おいしくない。

※とろろごはんは別皿のようなので、うどんのときもお願いしたい。

※ヨーグルトは、毎日食べてほしい。甘味が足りないならハチミツなどトッピングする等、栄養価が下がっても他の物に変更などご検討お願いしたい。」

との内容の投書に回答いたします。

おしょくじのことで、おはなしをきけなくて、ごめんなさい。

びょういんのしょくじは、みなさんのからだ
が、大きくなれるように、えいようをかんがえ
てつくっています。

これから、みなさんにおいしくたべてもらえ
るように、がんばって、かんがえますね。

～患者さんのご家族様へ～

管理栄養士が病棟を訪問しているにも関わら
ず、お話を伺うことができず申し訳ありません。

病院には様々な患者さんがおり、栄養のバラ
ンスが良く、成長に必要な栄養素を摂取できる
ようなメニューになっています。

今回のお申し出のような件については、個別
にお話を伺いますので、お近くの職員へ遠慮な
くお申し出ください。

病 院 長

