

「院長さん きいて！」 への回答

「ようやく時間の30分前にうけつけをすませたがそれからしんさつまで二時間待たされました。つかれました。かいぜんしてください！おねがいします。ボールペンのインクがありません!？」
とのご意見に回答いたします。

しんさつまで長い時間をお待たせして、もうしわけありません。

どの科のしんさつだったのか、教えてもらえたら、かいぜんに向けてできることがあると思います。

病院でも、待ち時間を短くするための工夫を行っています。しかし、他のかんじゃさんの様子や、急病のかんじゃさんへの対応が入ると、お待たせしてしまうこともあります。

みなさんにはPHSをおわたししておりますので、順番になったらそちらに電話をします。院内のどこにいても大丈夫です。

中庭や屋上の庭は、そのきせつの花がさいていて楽しめるし、また図書館にはたくさん

の本があるので、きっと面白い本が見つかる
のではないかなと思います。

ぜひ行ってみてくださいね。

病院の院長

「院長さん きいて！」への回答

「呼吸器やサチュレーションモニターの充電について相談があります。5時間位で充電切れのアラームがなります。病院までの往復を含めると大変厳しい状況です。院内にいる間充電できるスペースを設けていただくことはできませんか。良いお返事を期待しております。」
とのご意見に回答いたします。

在宅医療に関する機器の充電につきましては、現在、充電が可能な場所を検討しております。決定次第、掲示にてお知らせいたしますので、お持ちくださいますようお願いいたします。

また、ご家族様での予備電源の準備もお願いいたします。災害時などに対する備えも兼ねることができると考えております。

災害時への備えや、充電時間の長い機器への変更の可否などのご相談については、主治医や入退院センター看護師にご相談ください。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「・拓桃館の受付の方の態度が悪い パソコンを見たまま、こっちを見ないで受付は失礼。
・●●先生の言動が悪い 留守番電話の言葉も最悪でした。電話をかけ直したが違う方の話をされ、違うと言っても妻にかわれと言動が最悪でした。頭に來ます。ありえません。」
とのご意見に回答いたします。

この度は、職員の態度により不快な思いをさせてしまいまして、申し訳ありません。

接遇については、これまでも職員に対して指導をしておりましたが、それが行き届いておりませんでした。今回のご指摘を受けて、再度指導を行いました。

引き続き、職員教育を行ってまいりますので今後もお気づきの点がございましたら、本館1階の相談室やお近くのスタッフまでお知らせください。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「照明が明るくなりましたが、まぶしくて目が痛くなります。ずっと明りの近くにいると具合が悪くなりそうです。元に戻してほしいです。前は適度に暗くて良かったのですが、今はつらいです。」

とのご意見に回答いたします。

この度は、不快な気持ちにさせてしまい、誠に申し訳ありません。

本館建物においては、建築から20年余りを経過し、古い照明器具による電気事故を未然に防止するため、照明器具の交換作業を行っているところです。

以前の蛍光灯の照明器具は、現在は製造されていないため、LEDの照明器具に交換することとしています。これまでの蛍光灯器具と同等の性能のLED器具を選定しておりますが、経年による蛍光灯器具の明るさの低下や、蛍光灯とLEDの光の性質の違いなどによっ

て、まぶしさなどの違和感が生じるものと考えております。

現状を調査して、対策の必要性を検討することも可能ですので、お気軽にお近くのスタッフに具体的な場所をお知らせいただきますよう、お願いいたします。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「いつもお世話になっております。予約変更の時ですが病院ではできなく電話のみとのことで電話で変更しましたが、毎回10分以上かかってしまい忙しい時などなかなか変更もできません。ネットなどでできると良いと思いました。」

とのご意見に回答いたします。

ご予約変更の際に、ご不便をおかけしまして申し訳ありません。

当院の外来には、複数の診療科の同日受診をされる患者さんが多くいらっしゃいます。そういった方々に対し、病状や服薬されているお薬の残薬等を確認させていただき、次回の予約日を適切に調整するために、お電話のみでの対応とさせていただいております。

また、外来診療の混雑により、限られた日数の中で皆様のご予定を確認しながら調整を行うことから、現状ではインターネット等での対応は難しいと考えております。

ご期待に添えず申し訳ございませんが、ご理解をいただけましたら幸いです。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「入院中の子供の付添いのパパやママのお食事、何か頼める物があると助かります。」
とのご意見に回答いたします。

ご意見を頂きまして、ありがとうございます。
入院中の患者さんの付き添いの方につきましては、患者さんと同様に病院からお食事を提供することはできませんが、本館1階食堂（おひさまラウンジ）の「夕食弁当」の予約販売をご利用いただけます。以前から利用可能でしたが、ご案内が不十分で申し訳ありません。

メニューやご利用方法につきましては、病棟内の掲示物をご確認いただくか、食堂（おひさまラウンジ）にお問い合わせください。

病 院 長

「院長さん きいて！」 への回答

「長野や静岡のこども病院にいるファシリティドッグをお願いします。長期入院予定（拓桃の手術、リハビリ）がありますので、犬・家族に会えないさびしさ、ストレスなどが紛れると思います。」

とのご意見に回答いたします。

ファシリティドッグにつきましては、以前から要望を頂いており、当院としましてもその効果は承知しております。

しかしながら、アレルギーや費用負担の観点などから導入までには多くの課題があり、実現するには難しさを感じております。

導入の可否については、慎重な議論が必要であり、結論を出すには時間を要しますことをご理解いただきますようお願いいたします。

当院には、長期入院となるお子さんが多くおり、そういったお子さん達のために、本館の建物は「街」「界限」「家」という空間コンセプト

トがあり、また保育士の病棟配置を行っております。

さらに、プレイルーム、中庭及び屋上庭園、図書館も設置しております。

ご家庭という最良の環境に少しでも近づけるように、スタッフ一同でお子さんのストレス緩和や入院生活の充実に努めてまいります。

ご理解をいただきますよう、お願いいたします。

病 院 長

～感謝のお言葉をいただきました～

「7年くらい歯科で診てもらっています。スタッフの方、先生もとても優しくニコニコして歯医者さんに来る姿が親にとってありがたいです。」

このたびは、うれしいお言葉をお寄せいただきまして、ありがとうございます。

お子さんにとって、病院は、決して楽しいところではありません。そういったお気持ちを理解し、それを少しでも軽減できるよう、今後も努めてまいります。

病 院 長

