



平成29年3月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

2月に16日間入院しましたが、食事がとてもまずく、どこの国の料理かというものばかりでした。私は9年間で12回の入退院はじめて食べれない料理ばかり3年ぶりの入院でした。
前はもう少し良い料理でした。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。

今後同じご意見を頂くことのないよう調理師間での味見、調整に再度努めます。また、味だけでなく見た目からも患者様が満足していただけるよう食事提供をして参りたいと思います。

【ご意見】

7階の食堂にて、食欲も無かったためお茶を汲んで飲んでいたら、食堂のスタッフの方にじろじろと迷惑そうな顔でにらまれました。お金を払うお客さんでないと、来てほしくないというような態度でした。とても不愉快な気持ちになりました。
また、食堂の方には名札を付けていただきたいです。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。食堂スタッフは、急な体調変化や食事の提供ができていないかどうか不定期に確認しております。意思の疎通が不十分で申し訳ありません。今後もスタッフ教育に努めてまいります。

名札の着用につきましては、提供食事への異物混入を防ぐ観点から見合わせております。ご不明な点がありましたら近くのスタッフへ声をかけていただければ幸いです。

【ご意見】

採血の失敗が多い。人が代わって採血をし直すことがある。採血の下手な看護師さんは外してほしい。切に要望する。失敗した時は、痛みがひどい。
回答を望む。

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。採血の痛みについては、ご迷惑をおかけしております。

血管は、一般的に加齢により細くなったりもろくなったりする傾向があり、採血をし直すケースが増えてきます。また、冬場などの寒い日も血管が収縮して採血が難しいこともあります。採血する場所や血管などご希望がありましたら、看護師へ相談いただければと思います。今後ともよろしくお願い申し上げます。

耳鼻科を受診して、先生が鼻のカメラの診察代を後からパソコン記入したようで、後から払っているのに未納になっていました。会計の方は説明もなく、郵便で送ってきたので問い合わせました。とても説明不足でイラだちました。もう少し、確認を十分にして、気持ち良く利用させてほしいです。患者の気持ちに立って対応してほしいです。

この度は、スタッフ間の連携不足によりご迷惑をおかけしました。
今回のような事例が発生した場合、診療科での処理が終わり次第、速やかに会計担当へ報告してもらうように再確認しました。
今後ともよろしく申し上げます。

平成29年4月末日
患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成29年2月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 入院している者が糖尿病の栄養指導を受けましたが、できれば家族も同伴で受ける方が、もっと良い効果があると思います。計画的栄養指導をお願いしたいです。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。

現在も希望があればご家族の方も同席していただいておりますが、この度はご希望に副えず申し訳ありませんでした。今後もご家族を含めた日程調整を行い退院後も継続できる栄養指導を行ってまいりますので、ご家族の同伴希望がありましたら職員へご相談ください。

【ご意見】 待ち時間が長時間となる場合は、短時間で診療が済むと思われる患者(薬のみとか)を間に入れるとか、工夫をしてほしい。
年寄りの負担を少しでも軽くすることを考えてほしい。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。

患者様のご都合などを伺い、予約時間などを決めさせていただいておりますが待ち時間が長くなってしまい、申し訳ありませんでした。

年配の方の負担が軽減されるよう、院内にて検討していきたいと思っております。

平成29年3月末日
患者サービス向上委員会



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

庄原赤十字病院

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成29年1月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 病院に冷水器がほしいです。検討してみてください。

院内では、病棟食堂・1F眼科前の自動販売機にて水もしくはお湯が出ます。周知不足で申し訳ありません。

喉が渇いたり、お薬を飲まれる場合には、ぜひご利用ください。

【ご意見】 1階～2階間のエスカレータのカラーコーンはやめて。赤ベルトのスタンドが良い。
(工事現場ではありません。感性をうたがいます)

貴重なご意見ありがとうございます。

ご指摘の点については、1月11日に赤のベルトポールに変更させていただきました。

今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】 病棟、屋内階段の通行止め(車いす、ベツ)は、赤布のベルトポールにしてください。

貴重なご意見ありがとうございます。

安全の面からも、病棟へ入院中の患者様においては、ベルトポールが危険な場合もあり、事故防止の観点から、通行がしにくい状態にしております。ご理解のほどよろしくお願い致します。

夕食を見て、食べるものが少ないのでびっくりして食べはじめたが、魚がゴジゴジでかたい。解凍したもの？
高野豆腐の味付けが非常に悪い。サラダの味付けもよくない。
【ご意見】 牛乳はいらないのでその分、食材に金をかけてくれ。
全体に味付けが悪い。前の病院より相当悪い。お金は払うのでおいしい物を出してほしい。冷凍ばかりでうまい訳が無い。とにかく高野豆腐がまずい。
なさけない。

貴重なご意見ありがとうございます。大変申し訳ございません、今後冷凍の魚を使用する際の工程を見直し改善致します。味に関しても調理師間で統一を図りつつ、味の向上にも繋げるよう努めて参ります。

予約番号をもらっても関係ないように思う。院外薬局はできないでしょうか？

【ご意見】 私は、循内で診察しているものですが、診察終了後の薬が2か所(循内・内科)より出て待ち時間が相当あります。もう少し早くできないでしょうか？改善してください。

薬のまち時間が長すぎて困っています。

薬の待ち時間について

外来患者様の多い日には、薬の待ち時間が長くなり大変ご迷惑をお掛けしまして申し訳ございません。近年、薬を一つにまとめて欲しい希望が多くなっております。薬局では機械一台で対応しているために、薬の待ち時間が長くなっているのが現状です。シート包装を希望されますと待ち時間は短くなります。また、お薬を間違いなく患者様にお渡しするために、お薬を窓口で確認させていただいております。今後、人材の確保や他の業務の軽減を検討し待ち時間を改善してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

院外処方について

当院では地域性および患者様の利便性を考え、院内処方ですべて完結を目指しております。

なお、院内でお薬をお渡しすることで、薬歴管理料や服薬指導料、薬の個別一包化にかかる諸費用も患者様にはご負担いただいております。何卒ご理解とご支援を頂きますようお願い申し上げます。

平成29年2月末日
患者サービス向上委員会





平成28年12月

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

何度か当病院で健診を受けさせていただいてます。前回は、あちこち動いたような気がしましたが、今回は健診室・周囲の動線で分かりやすく担当の皆様もゆっくりやさしく対応していただき、ありがたく安心できました。又、胃カメラ時背中をさすっていただき安心できました。ありがとうございました。

このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。
今後も安心して健康診断などが受けられるように励んでまいります。

【ご意見】

約2か月ぶりに受診いたしまして、意見箱の投かん結果、高くて見えずらいと申し上げておりましたが、本日読みやすい高さにしていただきました事、とてもありがたいと思えました。この意見を読ませていただき、私自身感ずる事もあり、一人一人の思いを受け止めたりと勉強させていただいております。ありがとうございました。

このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。
今後も可能な限り、患者さんのご意見に耳を傾けながらより良い病院を目指して業務に励んでまいります。

【ご意見】

7階レストラン 炭水化物のメニューが多い。おかずだけのメニューも作ってほしい

7階のレストランのメニューは、炭水化物ばかりのメニューや油ものが多いメニューなど、外来で、糖質や油ものを気にしてる人などには、食べにくいメニューが多くあります。病気の人でも、レストランを回数多く利用できるのを作ってほしいです。料金はもちろん控え目で、おかずの皿数多めで、ごはん、小、中、大と選べるメニューとか、病院側からレストランの会社の方へ、健康食日替わりランチを提案してほしいと思います。

このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。
また、7階レストランを日頃よりご利用いただきありがとうございます。

このたびのご意見についてですが、

①おかずだけのメニューについて

現在、メニュー表へはご飯などの主食を含めた種類を掲示させていただいておりますが、ご希望により、おかずのみの料理も提供させていただいております。ご利用の際はレストランスタッフへご相談いただければ対応いたします。

②メニュー全般について

今回ご要望頂いた内容については、委託会社内にて検討しており改めて報告させていただきます。もうしばらくお時間をいただければ幸いです。

【ご意見】

都合3度目、通算で7カ月入院していて、病院にはお世話になっています。わずかな負担で食事を提供いただいているので、あまりキツイ事は言いたくないのですが、先日12/10土曜日の夕食のおでんの大根にはあきれました。漬物のような硬さのおでんの大根、初めて食べさせていただきました。職員の方々、普段入院患者の食事を食べられた事がおありでしょうか？入院患者も人間なんですよ！！。入院食の調理に関するの方々、「人」が口にするモノを作って給料を得ているという意識が欠落していませんか？猛省と意識改革を要求します。
回答は行動で示せ！！

貴重なご意見ありがとうございます。今後はこのような事がないようおでんや煮物等を調理する際は早い段階で煮始めることで味、固さ共に満足出来る仕上がりにして徹底致します。よりよい食事が提供できるよう改善して参りますので今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】

ごはんを病室に持ってこられる時の置き方がトレーにぐちゃぐちゃで持って来られた時の置かれる態度がそっけなくて、朝だったら「おはようございます」の言葉もなく、市外の病院と比べるとレベルが低いことにはがっかりしてしまいました。
忙しいのは、わかるのですが無料で入院をしているわけではないので、入院をしている時は、誰でもごはん時間が楽しみなので。
トレーの大きさ、メニューが少ないから小っちゃいトレーが良いと思います。

食器の置き方を統一して置くようにします。深皿の持ち手の部分の向きも揃えて、ごはんを外側に置き、点検時にも注意して徹底致します。

【ご意見】

呼吸器内科医師が1名でもおられるとよいと思うのですが。
紹介状で遠くに行くのはむずかしいです。

ご意見ありがとうございます。
呼吸器内科医師については、関係大学と協議しておりますが実現には至っておりません。着任に向け引き続き努力してまいります。

今年の後半のインフルエンザは、熱が出ないと聞きました。
【ご意見】 体温だけで異常なしですと言われました。広島市内の知人が日赤は情報不足だねえだめな病院だねと言われてしまいました。

このたびは、ご意見ありがとうございます。
インフルエンザの診断については、体温だけではなく、問診などを合わせ総合的に判断させていただいております。診察の際にご不明な点、ご不安な点がありましたら、遠慮なく医師へおたずねください。
なお、インフルエンザの検査については、発熱から6時間から12時間経過しないと陽性と診断できない場合があります。

【ご意見】 全体的にホー・レン・ソウ（報告・連絡・相談）がスムーズではない。入院してる人が多いのか、看護師さんがそっけなかったり、いろいろ感じるものがありました。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。
今後、職員間の連携について、研修などを通じて改善していきたいと思っております。今後ともよろしくお願いいたします。

【ご意見】 1Fの女性トイレのこけ玉は枯れていますよ。トイレの花はホツとするので生き生きとしたものがあつた方がいいです。

この度は配慮が足りず申し訳ありません。気にかけて見て頂いているようで嬉しいです。今後は気持ちの良いものを提供出来る様気をつけていきます。

平成29年1月末日
患者サービス向上委員会





平成28年11月

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。
次のおり回答いたします。
皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。
今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 年1回ドック健診に来ています。職員の方が、皆さん優しく接して下さるので、うれしいです。胃カメラの時、看護師さんが背中を撫でて下さるので、楽に検査していただけます。検診を受けることが苦になりません。これからもよろしく願います。

このたびは、お褒めの言葉をいただきありがとうございます。
患者さんへ、寄り添った接遇が行えるよう、努めていきたいと考えております。
こちらこそ、これからもよろしく願います。

【ご意見】 夜の空調は、廊下だけをつけて部屋の温度を調整するというのは、どうでしょうか？8月の最初は本当に汗だくの夜がありました。でも、クーラーの中だと咳もでるし難しいです。
また、食事は試食されていますか？

このたびは、貴重な意見をいただきましてありがとうございます。
温度管理につきましては、当院も、調整に苦慮しております。
今後いっそう、管理に努めてまいりたいと思っております。
また、試食は、これまでも行っておりましたが、調理委託会社と検討し、より美味しく食べていただけるよう、今後は2人以上で試食し、提供させていただきます。
尚、治療上、調味料も量の変更不能い方はご了承ください。

【ご意見】 投書箱の回答の張り紙高すぎて読めません。もう少し下にしてください。

このたびは、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。
また、掲示位置が高く読みずらかった点につきまして、申し訳ありませんでした。
11月中旬に掲示位置を下げて見やすくいたしました。
病棟への掲示については、他の掲示物との兼ね合いからそのままとなっておりますが、可能な範囲にて文字を大きくいたしました。
今後とも、よろしくお願いいたします。

【ご意見】 イスが少ないです。紙コップを用意してもらえると嬉しいです。

食堂がせまく、イスが十分に置けずにご迷惑をおかけしました。
何かございましたら、スタッフへ声をおかけください。
また、紙コップについては、熱い飲み物などを注ぐ際の事故防止のため、病院の方針としておいておりませんのでご理解ください。

【ご意見】 最近、薬の待ち時間が長くなっている様です。番号が付いてから受け取るまでの時間の間に長い行列が出来ています。もっと早く渡せるようにできないですか？

薬の待ち時間が長すぎる。院外処方出来るようにはできませんか？
三次中央病院では実施しているので可能だと思えるのですか、。。

薬の待ち時間について

外来患者様の多い日には、薬の待ち時間が長くなり大変ご迷惑をお掛けしまして申し訳ございません。年々薬の個別一包化の希望が多くなっております。当薬剤部では機器一台で対応しているために処理時間が増しているのが現状です。また、おくすりの窓口でお薬の確認をさせて頂く必要があるために列が出来ることがあります。これはお薬を間違いなく患者様にお渡し出来るようにするためのものです。今後、人材の確保や他の業務の軽減を検討し待ち時間を改善してまいります。貴重なご意見をありがとうございました。

院外処方について

当院では地域性および患者様の利便性を考え、院内処方ですべて完結を目指しております。
なお、院内でお薬をお渡しすることで、薬歴管理料や服薬指導料、薬の個別一包化にかかる諸費用も患者様にはご負担いただいておりません。何卒ご理解とご支援を頂きますようお願い申し上げます。

平成28年12月末日
患者サービス向上委員会





平成28年10月

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。
次のおり回答いたします。
皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。
今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 文春・ポストのごとく市民のうわさを聞く中、おっかなびっくり入院しました。ここは5階病棟ですが、スマイル週間かとまちがうほど、どなたも笑顔の対応でした。タオルなどのセット利用について、不安がありました。利用してみると便利でした。看護計画もしっかり説明されて実施していただきました。

このたびは、お褒めの言葉をいただきありがとうございました。看護の不安を抱えて入院されておられる患者様、ご家族の不安が少しでも軽減されるように努めていきたいと思ひます。今回のご意見を励みに業務に邁進してきたいと思ひます。ありがとうございました。

【ご意見】 朝食を食堂に運び、テレビをつけて下さる看護師さん、付き添いも疲れ果てている中、「おもいやり」。こんなことでも嬉しくなり、又、頑張っていこうと思ふ出来事です。

このたびは、お褒めの言葉をいただきありがとうございました。看護の仕事はうれしいことばかりでなく、つらいこと、悲しいこともあります。今回のご意見を励みに業務に邁進してきたいと思ひます。ありがとうございました。

【ご意見】 エレベータの中で音楽をかけないでほしいです。いつも鳴っていて静かにしてもらえないでしょうか。

不快な思ひをおかけし、申し訳ありません。
早速、音量調整をいたしました。

平成28年11月末日
患者サービス向上委員会



日本赤十字社
Japanese Red Cross Society

庄原赤十字病院

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成28年9月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 1週間の入院でしたが、一度も先生から家族に説明なく経過がわかりませんでした。

このたびは、ご家族の方に説明がなく申し訳ありません。
今後、注意いたします。

あまりにも待ち時間が長いのです。予約は何のためですか？

約2時間予約より遅れているので声を掛けました。

「あくまでも、目安です」とは、、、。

理由として、「急患対応のため」や「調子のよくない方を先に」とかの声があれば皆さん納得できますよ。

席をはずせず、水分をとったりトイレに行くにも困ります。

【ご意見】 もし何の理由もなく、ワープロ等の扱いに時間が必要で待たせているのなら医療事務・秘書が同席して早くすすめる方法もあるのでは？新しく、初めて行う治療があり診察が長引くのであれば、これは全くあてはまりません。

例えば、先月と同じ薬を出します。今回は〇月〇日では、現状処方せんに長くかかりすぎです。待たせる他人(ひと)は失礼です。

何の改善もなく、一行程度の返事を記入しての掲載は不必要です。会議の時にでも議題に出れば幸いです。

不快な思いをおかけし申し訳ありません。

患者さんの状態により診察に時間のかかる方やすぐに終わられる方など様々で皆さん同じようにはすみません。通常診察だけでも時間がかかり予約時間をおしてしまうこともございます。急患対応で遅れる場合には表示をさせていただいております。極力予定時間内に診察できるよう引き続き努力してまいります。必要な診察にはお時間をいただきますことご理解いただきたいと思います。

また、診察をお待ちの間、水分補給やトイレ等で席を外されても結構です。その際には窓口の看護師へ声をお掛け下さい。

今回いただいた貴重なご意見は、今後院内にて協議いたしまして少しでも改善できるように努めてまいりますので、ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 来るたびに外来で1時間以上待たされる。中に入っても待たされ一人でいっぺんに二人は見れないでしょ。もう一人先生をふやしてください。あっちに行き見てこっちに来てみて、そんなんでちゃんと診れているの？！(患者を)バカにするな！

不快な思いをおかけし申し訳ありません。
少しでも早く診察できるように、職員が連携しながら診察室内でお待ちいただいたり医師が移動しながら対応しているところです。医師の増員についても関係機関へ働きかけているところですが、実現に至っておりません。
現状をご理解の上、診察を受けていただきますようご協力をお願いいたします。

【ご意見】 TVカード1000円で(同じ利用時間で)病院によってはBSの番組も見れる病院もありますので、BSも見れるようにしていただきたい。

今年12月から、契約業者の更新に伴い、BSの視聴が可能になります。
もうしばらくお待ちいただければ幸いです。

平成28年10月末日
患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成28年8月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。

次のとおり回答いたします。

皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。

今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 本日、受診エレベーターに乗ったところ看護師さんに「あっパチンコのおじちゃん！！」と主人が呼ばれました。大きな声で言われたのはずかしいのととてもなさけない思いをしました。その看護師さんもパチンコに行かれているのかもしれませんが、言葉にきづきました。主人は笑って何も言いませんでした。

不快な思いをおかけし申し訳ございません。言葉づかい、対応について再度指導を徹底してまいります。

【ご意見】 受付・看護師にしろ、日赤全て接遇がなっていない。何様ですが？
三次中央病院のほうがまだいいです。
庄原で唯一の病院だから、殿様状態なのでは。非常に不快。早急の対応を求めます。

どのような事で不快な思いをおかけしたのか不明ですが、今後も接遇教育を重ね患者さまが安心してくださるような対応に努めてまいります。

【ご意見】 親切な対応、やさしい言葉かけ、廊下の飾りつけ等々の心遣いがとても気持ちよく、入院生活ができて感謝しています。職員さん方の日夜の努力と誠意を感じました。ありがとうございました。
1、2気付きを記入します。
①402号室のポットの出が悪いので取り換えるか、直して楽にお茶が出るようにして下さい。病気でイライラしている時、さらに不愉快になります。
②入退院時の伝達が不十分でした。朝9時に入院手続きに来るよう言われて来ているのに、14時の入院と伝わっていたり、退院を午後にとお願いしていても朝10時の退院となっていたり、途中の変更がきちんと伝わっていないので不愉快でした。伝達経路の確認と徹底をお願いします。もう一度見直し大変ですが、不愉快な思いのないようお願いします。今後に期待しています。折角、努力されている様子を感じてより発展されることを願ってあえて書きとめました。よろしくお願い致します。
もう一つ、献立の工夫と内容の向上を望みます。しょっぱい時、まずい時があり食事がおいしいとその病院の評判と高評価につながります。
悪条件が重なり、大変でしょうが県北一の病院を目指して頑張ってください。失礼しました。

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。以下の通り回答させていただきます。

①402号室のポットについては、新品に交換させていただきました。

②このたびは申し訳ありませんでした。今回のご要望を踏まえ、関係職員で情報伝達について再確認しました。今後とも気を付けるようにいたします。

貴重なご意見ありがとうございます。職員間で意見交換を重ね、よりよいお食事をお届けできるよう日々取り組んでまいります。調理について、ご意見がありましたら近くの職員へ声を掛けていただければと思います。今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】

内視鏡検査で、10時30分の予約、早めに来るように言われて10時に来院したところ、呼ばれたのが11時半でした。その間後から来る人間ドックの人達ばかりを優先で呼ばれ、最後まで待ち続けていました。胃も空ですし、再検査で不安もある中、とても嫌な思いをしました。スタッフの方たちは、「申し訳ない」と言っては下さいましたが、ドックの人たちとの順番の折り合いをもう少し考えてほしいです。

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。大変お待たせを致し申し訳ありませんでした。内視鏡室は人間ドックと一般の治療・検査と部屋を分けております。一般治療の場合、治療内容により長時間を要することがありお待たせしたのだと考えます。治療を安全・確実に行うためにご理解をお願い申し上げます。

平成28年9月末日
患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成28年7月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。
次のおり回答いたします。
皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。
今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 月一度の受診を致しておりますが、本日感じた事は職員の方の笑顔とていねいな事、これは延べ4年間通院して初めて感じました。皆様方の日々の努力でしょうか？
帰りもとても気分が良いと感じております。この様な気持ちがずっと続くともうれしく思います。ありがとうございます！！

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。
今回のお言葉を励みにして、業務に邁進してまいります。
今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】 昨年、南4病棟に入院させてもらった時、主人が最初に覚えた名前、それが看護師のUさんでした。その時は「新人です」と言われ、初々しくたどたどしくて、時々先輩からアドバイスを受けながら一生懸命看護されていましたが、なんと一年後のこのたび南4階病棟に入院させてもらったら、Uさんで、このたびお会いした際は人違いかと思うくらいすっかいら板についた看護師さんになられていたことに驚きました。患者さんにとって一番うれしい事は、やさしく・ていねいに看護される事を立派にされていました。これからは先輩さんに見習って追いつけ追い越せ！。Uさんなら出来る。頑張ってください。もちろん、Uさんだけでなく、スタッフ全員のみなさんに感謝いっぱいです。ありがとうございます。

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございます。
今回のお言葉を励みにして、業務に邁進してまいります。
今後ともよろしくお願い致します。

【ご意見】 認知症の父(90歳)のために薬の一包化をお願いしたところ、利尿剤のみ別にされ、毎日飲み忘れて困っています。
一緒にしてもらえないか？と医師にも薬局窓口でもお願いしたが、「規則なので」ということです。
飲み忘れて心臓の状態が心配です。規則を変えてもらいたいです。

外来患者様の多い日には、薬の待ち時間が長くなり大変ご迷惑をお掛けしまして申し訳ございません。

薬の種類や剤型(薬の個別一包化の希望、粉薬の分包、軟膏の練り合わせ等)によっては、調剤に時間がかかることがあります。

薬の個別一包化について:現在一包化にしている薬があります。①糖尿病薬②利尿薬③睡眠導入薬(個々の病状により中止変更する場合があります)④頓服薬(必要事に服用する薬です)⑤吸湿性のある薬(分包することが出来ません、ヒート包装で保存してください) 当院における薬の一包化は、無償にて対応しておりますので、何卒ご理解を宜しく願い申し上げます。

間違いのないお薬をなるべく早く患者様にお渡しできるように、より一層努めてまいります。貴重なご意見をありがとうございます御座いました。

平成28年8月末日
患者サービス向上委員会





平成28年6月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。
次のおり回答いたします。
皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。
今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

整形外来に、クロスワードとまちがいさがしのコピーがありました。あまりむずかしいものでないため、80代の年齢でもできます。外来の待ち時間は時には非常に長くなるのでこんな心遣いがあるといつのまにか時間がたちます。受け付けの方の心遣いでしょうか。たぶんこんな粋なことができるのは、事務の人、看護師さん、医師などの整形の方々のチームワークもいいんだと思います。これからもよろしくお願い致します。

追伸:なくなったら、また新しいクロスワードをお願いします。楽しみにしています。

このたびは、お褒めの言葉をいただき有難うございます。外来の待ち時間が長くなっており申し訳なく思っております。これからも患者様が待ち時間を退屈されないような対応を心がけてまいります。

【ご意見】

内科、外科のみなさん、色々お世話になりました。みなさんの、どんなことでもテキパキと優しく対応してください、とても言いやすかったです。特に内科は長く入院していたので、心やすくなって気さくに明るく話もできたりして、安心して治療が出来ました。ありがとうございました。乱筆乱文ですいません。

このたびは、お褒めの言葉をいただき有難うございます。これを励みに看護に邁進していきます。

【ご意見】

看護師の介護又は声掛けがとても優しく良かったと思います。
リハビリの先生達すごく優しく、時には厳しく心のケアまでしていただき、生きる希望を与えて下さいました。

このたびは、お褒めの言葉をいただき有難うございます。これを励みに看護・リハビリの業務に邁進していきます。

【ご意見】

いつも、食事の魚にさごしが出来ますが生臭くて食べられない。以前のようにいろいろな種類の魚を出してもらいたい。
野菜は、いつもほうれん草など同じものばかり出ます。季節に応じて冷凍でない旬の野菜を出してほしい。

(調理委託会社より)

魚の臭みは霜降りを行い、煮る、焼く、蒸す等 どの食事でも臭みが残らないようにしてまいります。野菜の多くは生の野菜でご提供させて頂いておりますが、作業工程等で全て生の野菜を使用することは難しいのが現状です。魚や野菜は被ることがないようにきちんと食材選択をしていきたいと思っております。

(栄養課より)

献立の確認を行い、調理委託会社と協力して飽きのこない食事の提供を行っていききたいと思っております。

【ご意見】

南2階の車いす用のトイレのドアが重いので、開けづらいので修理してほしいです。

先日、ドアの開閉を少ない力でできるように調整させていただきました。今後も施設管理に注意してまいります。

【ご意見】

カーテンレールの上にたまったほこりが気になる。
ベットの入れ替え時とかに掃除してはどうか？

このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。
たまったほこりについては、清掃させていただきました。
今後もお気づきの点がありましたら、看護師等にご相談ください。

【ご意見】

日赤のみなさん、毎日ご苦労様です。気になることがあって投書しました。手術の日待ちの事です。ある程度の期間がわかればうれしいです。
主治医の先生に聞いても、はっきりしないまま、いつになるかわからないまま患者の予定もたてられません。およその見当がほしいです。

このたびは、はっきりとした日程を提示できず申し訳ありません。患者様の症状などにより手術日程を判断しづらい場合があります。ご不安・ご不明な点がありましたら、主治医や担当看護師に遠慮なくご相談ください。

平成28年7月末日
患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成28年5月

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。
次のとおり回答いたします。
皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。
今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 看護師さんをはじめ皆さんとても感じのいい人ばかりです。入院していても安心できます。ありがとうございます。

このたびは、お褒めの言葉をいただきありがとうございます。
引き続き、安心いただける看護に努めてまいります。

【ご意見】 看護師さん皆さん私がトイレに行く時、「大丈夫ですか痛くないですか」といつも声をかけていただき、大変ありがたいと思います。ほんとに気が楽になります。ありがとうございます。

このたびは、お礼の言葉をいただきありがとうございます。
引き続き、よろしくお願い致します。

【ご意見】 エコー室の受付の人がとてもやさしくて部屋まで送って下さった。とてもうれしい気持ちになった。とてもいい人です。

このたびは、お褒めの言葉をいただきありがとうございます。
お気づきの点がありましたら、また職員へ声をかけていただければ幸いです。

【ご意見】 前日、外来に行きました。〇〇先生に見ていただいたのですが年寄りだと思って、「痛い」と言ったら「仕方がないやろ年寄じゃけえ、まあ薬を飲んでねとればなおる」と言って私の話を聞いてもらえなかった。本当に年寄りって早く死ななければいけないのですね。一言、死ぬ前に言わせてください。自分も年寄りにはなるのですよ。くやしくてくやしくて早く楽でころしてください。お願いします。

このたびは、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。
患者さんの痛みに対して適切な説明ができなかったこと、申し訳なく思います。
今後は、患者さんのお話に耳を傾けて、症状が改善されるよう診察にあたりたいと思います。
今後ともよろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 4月1日に母が体調が悪くどうしようもなくなった為、日赤に来院したのですが、その時対応していただいた〇〇先生に「もう年も年なのでどうしようもありません。手の施しようがないです」と母を前にして言われました。家族共々ショックを受けてどうしたらいいのか途方に迷いました。先生としてそのような言葉を言われる事は、いかがなものでしょうか？人格を疑わざるを得ません。二度とそのような対応がないようよろしくお願い致します。
以上の意見に対する回答は掲示板にて掲示をお願いします。

このたびは、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。
患者様、ご家族への説明が言葉足らずであったと反省しております。
今後は、上級医師の指導を仰ぎながら、患者さんやご家族の心情に配慮した丁寧な説明、診療を心がけてまいります。
今後ともよろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 食事時に気付いたこと
- 献立がほしい
- テルミールについているストローがとれず、又その袋が、指先に力が入らない患者には切れず取り出せない。

(看護部より) 申し訳ありませんでした。これからはストローの準備や個別包装の開封などきめ細やかに援助を行うよう徹底したいと思います。
(栄養課より) 申し訳ありませんでした。一般常食の献立表を各病棟の掲示板に掲示しておりますのでご覧ください。個別に必要な方がいらっしゃいましたら、看護師等に声をかけていただければご用意させていただきます。

【ご意見】 食堂・トイレの石鹸、ペーパータオルがいつもなくなっている

いつも、気をつけるようにしております。
もし、無くなっていたら、近くの職員に、声をおかけください。

【ご意見】 救急で診てもらったのですが、救急の看護師さんの処置の遅さにイライラしました。もう少し早くしてもらわないと、家族は不安になるし特に子供でするので心配になります。

このたびは、処置に時間がかかってしまい、申し訳ありませんでした。処置室の混雑状況などにより時間がかかる場合があります。お待ちの患者さん、家族の方へ処置室の状況をお伝えするなど、不安や心配の軽減につながるよう対応を見直すようにします。

平成28年6月末日
患者サービス向上委員会

 日本赤十字社 庄原赤十字病院
Japanese Red Cross Society

人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.





平成28年4月分

ご意見回答



「ふれあいの箱」に、貴重なご意見・ご要望等お寄せいただきありがとうございます。
次のおり回答いたします。
皆様から頂きましたご意見等を踏まえ、地域の中核病院としてより良い医療を目指し、業務の改善と患者様のサービス向上に努めてまいります。
今後とも建設的なご意見・ご提案等お寄せ頂ますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

さっそく、トイレにおむつ入れを置いていただきありがとうございました。

今後のご意見があればよろしくお願い致します。

【ご意見】 看護師さんがとても親切で祖母も喜んでいました。
最後までお世話になりました。
感謝です。

お褒めの言葉ありがとうございます。

【ご意見】 先日入院した者です。何日か過ごしたなかで以前より病院の食事がおいしくなっていて喜んでます。
何かとつらい病院生活ですが、三度の食事がおいしいとだいぶすくわれます。
どうぞ、これからも美味しい食事をお願いします。
ありがとうございました。

食事についてのご意見ありがとうございます。これからも患者様からおいしいと思っただけの食事の提供に努めてまいります。

【ご意見】 いつもお世話になっています。(通院、入院でお世話になっています)
日赤さんは、施設がきれいになって気持ちいです。
待合室の椅子の色合いなども感じよく、気持ち明るくなります。
また、多目的トイレが十分にあり、介助しやすく助かっています。(よその総合病院へ行った時、多目的トイレが古いため狭く、二人入るにはキュウキュウでした。)

この度は、ご意見ありがとうございます。皆さんが使いやすい施設に努めてまいります。

【ご意見】 医師について

態度が大きすぎ。私たちの意見を聞かず、自分本位。
何をしに来たのかわからないほど腹が立った。
これでも医者か！！？

この度は、ご意見をいただきありがとうございます。
患者様のご意見に耳を傾けられず、申し訳なく思っております。
今後は、患者様のご意見に耳を傾けながら診察技術の向上に研鑽してまいります。
今後よろしくお願い致します。

【ご意見】 薬手帳にシールを貼る人は、何人も人が並んでいるのに話をしている、なかなか順番が来ません。薬の話ならまだしも世間話をしておられる。
薬だけもらうことはできませんか？

この度は、お急ぎのところ薬の待ち時間が長くなり申し訳ありません。職員へも気を付けるように指導しました。
今後よろしくお願い致します。

【ご意見】 病院内通路にて、職員同士が患者の容態や治療計画、職員の病欠の話大声でしていた。診察を待っている患者も多くいるので少し配慮が必要ではないか？

この度は、ご意見をいただきありがとうございます。
各部署のミーティングなどで、個人情報を含んだ会話の場所や声の大きさなどを注意喚起しました。診察をお待ちの患者様に配慮した業務に努めてまいります。

【ご意見】 南2階のトイレについて、広い方のトイレですがレバーが押しにくくて困ります。ペーパーホルダの位置も考えて下さい。小さい方のトイレはドアが重たくて困っています。少しでも使いやすいようにしていただけると助かります。よろしく願い致します。

南2階にあるトイレを現場確認させていただきました。現在改修方法について検討中です。
このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。

【ご意見】 夕方、食事を食べていると思い来てみたら、ベッドで横になっており他の人(部屋)は全員食事をされていました。私の父の食事はベッドの上へ台もせず、手洗い場の横へ置いてありました。私はそれを見て何これ、あ然としました。食べないとも言ったのかもしれないけど、こんなこと初めてでびっくりしました。看護師さんは人によっていきがあるように見られます。人を思いやる心が必要ではないですか？

申し訳ありませんでした。今後このようなことがないよう、看護スタッフ一同協力して食事介助にあたらせていただきます。

【ご意見】 朝5時頃のことです。尿と便をしていたのでオムツの交換をお願いしました。「応援を呼びます」と言って出て行かれて待つこと45分。看護師さんを増員して迅速な対応をしていただきたい。

お待たせして申し訳ありませんでした。夜間に増員することは無理なのですができるだけ早い対応を心掛けます。

【ご意見】 この病院に入院してびっくりしたことは、まだ夜間は寒いのに暖房が切られることです。体力もおとろえた高齢者には大変こたえます。なぜ夜間暖房が止められるのか教えてください。また、もちろん夜間も暖房してください。尚、どうしても暖房止めなくてはいけないならその理由と「当院は夜間暖房を止めるので入院される方は自己で対策をして下さい」と事前に周知させて下さい。

申し訳ありませんでした。
今後は、入院手続きの時に、夜間の暖房について説明させていただきます。

【ご意見】 受付時間、医師担当表に病院の電話番号をいれてほしいです。

この度は、貴重なご意見ありがとうございます。変更時に担当表の上部に代表電話の番号を入れさせていただきます。よろしく申し上げます。

平成28年5月末日
患者サービス向上委員会

