

## ご意見への回答（H28.2月回収分）

－貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます－



広く皆さまからのご意見・ご要望を伺うため、ご意見箱を設置しています。皆さまからのご意見に対する回答を掲載いたします。

ご意見 NO.	ご意見	回答
1	<p>会計受付の際に、必要な手帳や書類を出したのですが、不備があると勘違いされ、しかも難病と何度も大きめの声で言われ悲しい気持ちになりました。</p> <p>もう少し配慮して下さっても良かったのではないかと思います。</p> <p>デリカシーのかけらもないですし、何より誠意が全く感じられなかったのですが、病院としてはいかがお考えなのでしょう？</p> <p>全員にああいった対応をしているのですか？</p> <p>何らかの対応をしていただきたいです。</p> <p>〇〇という方でした。</p>	<p>この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。患者さまのお気持ちに沿った対応、説明ができるよう、再度職員教育の徹底を図っていきたくと考えております。</p> <p>今後はこのようなことがないように、接遇の向上に努めて参りますので、ご理解いただけますようお願い致します。</p>
2	<p>保険証の確認は、病院の収益に大きく影響します。</p> <p>月1回の確認は必須です。</p> <p>受診受付での保険チェックも必要ですが、本来月1回のチェックを受付ですべきではないでしょうか？</p> <p>受付表示を再考してはどうでしょうか？</p>	<p>適正な保険請求を行うため、最低でも月1回は保険証の確認を、正面受付及び料金計算窓口で行っております。</p> <p>ご指摘のありました表示につきましては、患者さまにとって分かりやすい表示となよう改善して参ります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>
3	<p>娘の入院中、小児科の先生方、看護師さんには本当にお世話になりました。</p> <p>病気の事で心配な事もりましたが、先生の親切な説明や看護師さんに良くして頂いたので、娘も元気に退院する事が出来ました。</p> <p>お誕生日のプレゼント写真ありがとうございました。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>
4	<p>内科にかかっている者です。</p> <p>内科にかかっており、内科の先生が耳鼻科の〇〇先生の外来には「紹介したくない。しにくい。すると怒られる。」とおっしゃってまして、日赤病院としての質を維持する為に、それではいけないと思います。</p>	<p>ご意見拝読しました。</p> <p>全く言われている通りと思います。</p> <p>科による診療のスタイルの違いで、気を遣う面はあるのですが、患者さんにそのような事を言うてしまうのは不適切と言わざるを得ません。</p> <p>当院の各科の診療スタイルは種々相談の上、現在のように決めているのですから、常に改善を心がけながらも、スムーズな運用されるべく努力すべきです。</p> <p>患者さんに不快な思いをさせないように、日赤病院としての質を維持するよう、改めて注意します。</p>
5	<p>トイレ内の各個室に消毒エタノールを入れておいて頂けたら、と思います。</p>	<p>不愉快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。</p> <p>トイレのブース内に、使用頻度の多い箇所より必要に応じて消毒エタノールの設置を検討して、衛生上不安が生じないように、快くトイレをご使用していただけるよう努めていきます。</p>
6	<p>先日2階の検査室で採血いたしました。</p> <p>採血室の後ろ側にある流しが、あまりにも汚くて病院らしくないと思いました。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p> <p>改めて確認したところ、ご指摘の通り2階検査部採血室は非常に汚く、不衛生な印象を与え、不愉快な思いをさせたこととお詫び申し上げます。</p> <p>「建物が古いから綺麗でないのは仕方がない」との思いが職員の中に蔓延していることが問題であると再認識いたしました。</p> <p>早速、採血室内の流し等水周りに仕切りを設け、毎日の清掃を徹底することに致しました。</p> <p>新病院移転までの間も患者様に心地良く受診・療養していただくために、建物全体が古くても衛生的で綺麗な施設であるように心がけたいと思います。</p> <p>今後ともお気付きの点がございましたら、お知らせいただけますようお願い申し上げます。</p>
7	<p>薬10日間の入院生活でしたが、先生はじめスタッフの皆様には、大変良くして頂き、快適な入院生活でした。</p> <p>ありがとうございました。</p> <p>忙しく大変なお仕事ですが、お体大切に病人のために頑張って下さい・・・</p> <p>病院的食事、おいしく頂きました。</p> <p>暖かいもの、冷たいもの、分けてあるのにはビックリです。</p> <p>メニューも色々あり、味付けも盛り付けもgoodでした。</p> <p>ごちそうさまでした。</p>	<p>大変励みになる温かいお言葉を頂き、ありがとうございました。</p>