

## ご意見への回答（H28.3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>1.ネットで芳賀日赤を検索すると、クリニカルインディケータのデータは古いので、最新のデータにすると良いと思います。</p> <p>2.随意契約書についても、何の記載もありません。</p> <p>担当課の方をお願いして掲示するようにして下さい。</p>	<p>1.貴重な、ご意見をいただき、ありがとうございました。</p> <p>今後、クリニカルインディケータを適宜更新するようにしてまいります。</p> <p>2.日本赤十字としての契約行為は、会計規則や施行細則、本社通知などにより、契約方式や契約条件、必要な手続き、契約書面などが定められています。</p> <p>随意契約につきましても、契約の性質又は目的が競争を許さない場合や緊急の要がある、競争に付すると当社が不利になるなどの場合に行うことができるとされておりますことから、購入のケースごとに、規則にのっとり、一般競争入札と随時契約等を用いて当院に必要な物品購入を凶っております。</p>
2	<p>会計が済むと診療明細が渡されますが、合計が入っていません。</p> <p>計があると点数に1～3倍することにより、領収書の金額に近くなり、便利で患者には親切であると思いますが、いかがでしょうか？</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございました。</p> <p>領収書に記載されています合計欄をご参照くださいますようお願い致します。また、診療情報明細書の書式内容について関係部署と協議の上対応いたします。</p>
3	<p>患者と看護師さんの会話です。</p> <p>隣の患者さんが個室に移られた後「隣の方は個室に移りました。隣の方は差額のベッド代を支払えるので。」と言われたそうです。</p> <p>母は生活保護（医療・住宅扶助）を受けています。何気なく言われたのだと思いますが、母は「とても情けない。」と涙を流しました。</p> <p>こちらの病院には、保護を受け、通院や入院をされる方がいないのでしょうか。いないからこそその発言だとは思いますが、あまりにも配慮がないと思います。</p> <p>隣の方が個室に移られた原因が母にあるかのように思われたのかもかもしれませんが、夜中に騒がれ目が覚めるのは当然ではないでしょうか？それならば、朝の検温時に「夕べは寝られましたか？」なんて質問はしないでいいと思います。</p> <p>母はお世話になっているし、まだ退院できる状態ではないので言えないと言いましたが、差別的な発言をされる程、母は悪いのでしょうか？</p> <p>私達家族も皆、事情があり、金銭的に継続して支援する事が難しい状況です。</p> <p>助成や助扶を受ける事が、そんなに悪い事なのでしょうか？私は妊産婦医療費助成制度を受けました。高額医療費も受けた事がありますが、差別的な発言を受けた事はありません。差額ベッド代が支払えない事が差別の対象にならなければならないのか・・・</p> <p>朝、昼、夜を問わず働いてきた母ですが、年金だけでは生活できません。</p> <p>今、私は、手術なんてしなければ良かったのかと思っています。膝が長年悪く、痛い思いをしてきたので「少しでも楽になれば」と思っていました。膝の痛みよりも辛い思いをさせた事にとても後悔しています。</p> <p>今後、保護や助成を受けられる方が同じ思いをされないよう、配慮して頂きたいと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。</p> <p>また、看護師の言動で患者さんにご家族の心を傷つけてしまった事をお詫び致します。</p> <p>H C室は術後の患者さんと緊急入院で他の部屋が空いていなかった時に使用する事になっていますが、経済的に支払困難な患者さんにも使用して頂いています。</p> <p>緊急で入院した患者さんの中には「個室料を支払うので移動して欲しい」と申し出る方がいらっしゃるの、そのような会話を聞かれて心を痛めたのだと思います。</p> <p>患者さんから相談された時を除いて看護師から経済的なことをお聞きしたり、まして他の患者さんの経済的な状況をお話したりはしていません。</p> <p>患者さんを差別している事はありませんが、そのように感じさせてしまった事に関しては、私達も反省し、今後の接遇に活かしていきたいと思っております。</p>
4	<p>受付を担当されていた ○○○○さん</p> <p>こんな対応をされたのは初めてでした。</p> <p>忙しいのは分かっています。</p> <p>申し訳なく思いますが、ですが、態度、対応のしたかに怒りしかありません。</p> <p>今まで色々良くして頂いたのですが、今回のことでとても印象が大きく変わりました。残念です。</p> <p>日曜日で人も（職員が）いないのは分かっていますが、この方に怒りしかありません。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをおかけし大変申し訳ありませんでした。</p> <p>いただいたご意見をもとに窓口職員の接遇教育を再度指導いたします。</p> <p>今後とも患者様の寄り添った接遇を心がけてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

## ご意見への回答（H28.3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
5	<p>院外処方箋の保険医氏名と印の名前の相違があり、差替をしてもらった（1月） その後、3月に来院時の処方箋では○日分の箇所に記載誤りがあった。（いずれも当方が先に気付いた） 連続して誤りがあったのは、信頼を欠くと思います。 待ち時間が長かったのも気分が良くなかったです。</p>	<p>患者さまに信頼をなくすようなことがあり大変申し訳ありませんでした。 今後はこのような間違いが起こらないよう職員教育を徹底いたします。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>ありがとうございました！！今回肺炎にて入院しました。Dr、看護師、介護士他、皆さん親切で、安心して身体を任せることが出来ました。正直設備等は新しいとは言えませんが、それをカバーすることが如く皆さん真剣に働いています。患者の病状、症状は様々で要求も異なるし、対応も異なってきます。特に夜などは少ない人員でよく対応されていると思います。出来ればもう一人、人員を増やすと楽になる（？）対応が出来るのではないのでしょうか？あと、どうしても個人の技量に差があり、特に点滴時には、結果に大きな違いが出てしまう事がありました。病棟関係なく、ベテランさんを巡回させては如何でしょうか？もちろん苦手でやらなければ上手くなりません。指導も兼ねて、ベテランさんを配置することを提案します。 最後に、親切は適切が併なわないと、単なる親切になってしまう。看護師として、介護士として、適切な親切をお願いします。おそらく一人一人の患者さんの症状を適切に診断することが前提になるかと思えます。 ※食事それぞれ工夫しており、美味しく食べられました。皆さんの熱心な対応ですっかり良くなり、社会に戻れそうです。本当にありがとうございました。</p>	<p>日々の看護にお褒めの言葉をいただきありがとうございました。 今後も患者様の思いや身体的苦痛に対して、安心して入院生活が送れるように看護させていただきます。 看護師ひとりひとりの知識と技術をさらに向上できるように、看護の協力体制を強化し、より質の高い看護を目指してまいります。</p>
7	<p>お願い 病棟内での会話をもう少し小さく出来ないでしょうか？ 患者の安眠の妨げになると思います。 静かに、お願い致します。 わがまま申し上げて誠にすみません。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 また、患者さんにより良い療養環境を提供出来なかったことに対してお詫び致します。 南館はオープンカウンターの為、物音や声が響くことは十分理解しておりますが、つい大きな声を出してしまったり、物音を立ててしまったりする事があります。 ベッドから動けず、物音や看護師、面会の方、他の患者さんの声をいつも気にしていることを考え、看護室や廊下では他の患者さんの声をいつも気にしていることを考え、看護室や廊下での会話、特に夜間の会話は注意していきます。</p>
8	<p>7年間、お食事を届けてまいりました。 この度、グリーンハウス営業所閉鎖に伴い、ここを去ることになりました。 日赤の皆様には、大変お世話になりました。 特に、東日本大震災の時の病院が一つになっての助け合いを経験したことは、忘れません。 大きな配膳車が通ったり、時間に遅れたり、迷惑もたくさんお掛けしたと思います。 申し訳ありませんでした。 きつい仕事ではありましたが、楽しかったです。</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>
9	<p>待ち時間について どれ位待つのが良いか？ 診察の順番が表示されていると、安心感が出る。 いつになるか分からないと不安です。</p>	<p>大変貴重なご意見ありがとうございました。 診察の順番や待ち時間が分からず、その場を離れることも出来ない不安な状態で待たれた事を深くお詫びしたいと思います。 整形外科は5月から予約制となり、待ち時間の短縮を図っております。また、ご指摘があったように掲示板に診察の進捗状況を表示する事に致しました。今後は患者様が安心安全に受診できるよう心がけて参ります。</p>

## ご意見への回答（H28.3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
10	会計に待たされました。 少しでも早くしてくれたら？ 10分と表示がありましたが、1時間近く待たされました。	このたびはお待たせして申し訳ありませんでした。 混雑している時間帯、患者様の診療内容により診療科に確認が必要になる場合がございます。 算定受付窓口での待ち時間表示については、算定者と連絡を密に行い待ち時間表示の適正化に努めて参ります。待ち時間の表示は平均待ち時間を表示しておりますが、診療科に確認が必要なときは時間を要することがあります。特別な事情で時間を要するときは、患者さまに十分な説明を徹底していきたいと思っております。
11	内科、〇〇先生の呼び出しが、早口で聞き取れません。 もっとゆっくりとした口調で言って欲しい。	外来での患者さんの呼び出しについて聞き取れないとのご指摘でした。 マイクの使い方が悪かったのかもしれませんが、ゆっくりと聞き取りやすくお呼びできるよう、医師の間でも申し合わせました。今後、注意したいと思っております。