

ご意見への回答 (R1.7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 -



ご意見 NO.	ご意見	回答
1	TVもの入れの上がほこりだらけでした。 ちょっと気をつけてみてほしいです。 毛布がほこりだらけになってしまいました。	ご意見ありがとうございます。 物入れの上については、環境整備をおこなっていますが、埃があったこと申し訳ありませんでした。 環境整備を徹底していきたいと思えます。
2	私達入院している者にとったら、3度の食事の楽しみしかありません。 でも、実際、おいしいと思える様な物は、ほんのわずかです。味がうすかったり、こかったり、ソテーなどは、食べられません。残り物などのチェックはしないのですか？これでは、食材がもったいないと思うのですが、もう少し食材が残らないくふうをしてほしいです。(病院食だから、大変なのでしょうが、...)せめて、6割7割の人は、皆さんがまんして食べていると思えますよ。 宜しく願います。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご指摘いただいたお食事の種類が分からないのですが、ご不快な思いをさせてしまいまして大変申し訳ございませんでした。 一般食、治療食の違いはありますが、どの患者様にもおいしいと感じていただけるような調理をしてみたいと思えます。
3	ファミリーラウンジがとても暑くてこの丸い電気ももう少し短い方がいいと思います。(暑さが増す感じ)	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました病棟ファミリーラウンジの吊り上げ式丸型証明についてですが、現在は見栄えがするよう低い設定になっておりますので、運用上邪魔にならないような高さに調整いたします。空調につきましては、面会時間14時以降の運用となっておりますので、11時からからの運用とさせていただきます。支障がございましたら、お近くのスタッフにお声かけください。貴重なご意見ありがとうございます。
4	内科の採血予約の入れ忘れが多すぎる。 医師が入力忘れをしているかもしているのかもしれないが、診察後に受付で予約票を確認しているわけだし、内科系疾患は採血が必須なのだからきちんと確認してほしい。患者側は採血が予約されているか否かはわかりません。 予約日当日に、早く受付けても、採血予約忘れのために待たされるのは嫌です。	この度はご不快な思いをおかけして申し訳ありませんでした。 いただいたご意見はスタッフ間で共有し入力忘れがないように注意いたします。診察後患者さんにお渡ししている「次回案内票」に次回の予約日に採血がある場合は「検査」と記載されておりますのでご確認くださいいただければと思います。 貴重なご意見ありがとうございました。
5	・医者、受付の説明が足らなく、態度が悪い。 ・看護師の無駄口が多い。患者さんの悪口を言っていました。 ・分からない事をたくさん質問していたら、ナースステーションで先生がクレーマー呼ばわりしていました。とても不愉快です。 ・車椅子に乗っているのに、スタッフがだれも手伝ってくれなかったので、ドアの開け閉めが困難でした。 ・時間外の出入口が分かりづらい。もっと分かりやすく案内表示してほしい。スタッフでもないのに、いろんな方に出入口を聞かれました。 ・4階病棟なのに5階中央の案内表が置いてあり、ややこしい。 ・全体的に、初めて来た人には、分かりづらい病院。医者、看護師、受付、態度が悪すぎる。会話が丸聞こえだよ。新しくキレイになったのががっかりです。前の病院のほうがよかった。1日病院にいてこんなに不愉快に思った病院は、初めてです。	ご意見ありがとうございます。 接遇に関しましては、職員採用時に研修を実施していますが対応が行き届かず申し訳ありませんでした。 職員一人ひとりが日々の業務において、患者さん、家族に対して心配りができるよう今後も指導していきます。
6	休日の面会時の受け付けとカード発行について ①面会時間になると、受付の“オジサマ”たちが、てんやわんやで、、、 ・カード発行のミス（行先とちがう所のカードを発行）が時々ある。 ・受付までの行列が出来て、待ち時間が長い。 ②毎日お見舞いに来ているのだが、来る毎に住所・氏名・TEL等々を毎度書くのが大変 (紙を持ち帰って自宅を書いて来れる様に出来ないでしょうか?) ③カード（入館許可証）に書かれている〇階〇病棟の文字が小さくてカードの発行ミスに気がつきにくい。 (特にお年寄りはつらい) ④カードリーダーがどこにあるのかわかりにくく、お年寄りには分からない。 ◎セキュリティも大事ですが、、、 面会に来る方々へのやさしさをお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。 面会につきまして、ご不便をおかけしてしまい、申し訳ありませんでした。 セキュリティ等も含めて今後改善させていただきます。 この度は大変申し訳ありませんでした。
7	①新しくなって空間にゆとりができ、待合室も狭さを感じず良いと思います。会計も各外来受付のところまで計算してくれるので、かなりの時間短縮になりよいですね。駐車場から建物中に入るまでにあるベンチが、雨の時はぬれて座れないし晴れている時も頭が暑いので屋根を取り付けるかもっと内側に設置してはいかがでしょうか？（設計ミス？） ②大内方面から来る際、道沿いの建物が陰になりふいにガソリンスタンドが現れ右折することになるので手前左側に日赤の看板標識があったら見やすいし曲がるタイミングがわかりやすいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 設備や標識等でご不便をおかけして申し訳ありませんでした。 頂いたご意見を参考にさせていただき、来院される方にとってよりよい病院となるよう今後検討してまいります。
8	・内科C39前のソファが少ない。 ・ソファが少なく後ろの木のベンチに座っているお年寄りも多いので、ベンチの上をやわらかいクッションにしてはどうか？ ・患者の身になって考えてほしい。 ・予約時間より、いつも2～3時間待つ。 せめて予約時間の1時間以内に呼んでほしい。3会来ているが、いつも待たされる。	この度は、ご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。 ソファについては、いただいたご意見を参考に検討してまいります。 待ち時間につきましては、少しでも患者さんをお待たせしないよう尽力していますが診察内容によってはお待たせしてしまうことがあります。 引き続き待ち時間の削減に努めますのでどうぞご理解ください。 貴重なご意見ありがとうございました。
9	日赤の人達は皆評判が良いのですが中でも5西の〇〇さん〇〇さんは患者の立場にたって真心とあたたかみ気づかいに優れています。この様な人が続いて出て来れる事を望みます。	大変励みになる温かいお言葉をいただき、ありがとうございました。 今後も患者さまに一人ひとりに寄り添い、患者さまが安心して入院生活が送れるよう職員一同努めてまいります。

ご意見への回答 (R1.7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 —



ご意見 NO.	ご意見	回答
10	<p>皆様いろいろありがとうございました。 お世話になりました。 私も元気ががんばります。 ありがとうございました。 やさしくして頂いてありがとうございました。 毎日の食事おいしかったです。</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>
11	<p>(1枚目) 手術4時間予定で午後1時から5時まで、ここにある腰掛けに座って待っているのは大変疲れます。 せめて、ソファのような長椅子でもあれば少しでも横になれ、幸せです。 待ち合いには、2個位あれば、助かります。年寄りには、とくにありがたいです。 (2枚目) 手術室に1時間前に入室し、家族は控室に通されて手術予定時間は4時間位というわけなのに、現在、午後8時 過ぎている。この間、今か今かと、手術室のドアを見つめているのに、不安と不安でどうしようもないで す。 一言、もう少しとか、あと、どの位とか、知らせていただけたら、少しは、安心するものを、と、日赤医療 に物申します。どうぞ、待っている家族のことも考えて下さい。かれこれ7時間経過しています。</p>	<p>不安な気持ちでお待ちいただているご家族に、ご心配とご負担をおかけしたことは大変申し訳ございませんでした。 ご家族の待合室の環境については、改善に向けて検討しております。 手術の進行状況によっては、手術時間が延長することがありますが、大幅な延長が予想される場合は、基本的には手術を担当する医師がご家族にご説明いたします。しかし、手術中の状況によっては、医師が離れられない場合があります。その場合は手術室から病棟へ連絡し、病棟看護師からご家族にご報告させていただきます。 ご家族のお気持ちにより添うことができるよう今後も努力してまいります。</p>
12	<p>①駐車券紛失の時の支払いの件、何か案内板が支払い方法の時の場所の看板があると助かります。 ②MRI のとき、受付で言われても良くわからないので、だれが見てもわかる表示があるといいですね。 矢印が少なすぎ、年寄りには、わかりません。</p>	<p>不便な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。 ご指摘をいただきました各所の表示盤についてですが、現在わかりづらい箇所について情報を収集しており、表示が必要な箇所については秋頃に設置する予定です。美観上のこともあり、直ぐに要望にお応えすることができませんので、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
13	<p>・外来の受付 (A～E) 診察前受付と診察後受付はハッキリ区別の表示がよいと思います。 ・紹介状持参患者、総合受付で初診受付の書類記載でゴツガイしている。改善策を。</p>	<p>この度はご指摘いただきましてありがとうございました。 外来受付 (A から E) での診療前受付、診療後受付の区別表示について外来カウンタースペースの都合上、現在表示してあります区別でご協力いただけますようお願いいたします。 表示については、患者さんに見やすくなるよう検討いたします。 総合案内カウンターは診療申込書の記載台を兼ねており患者さんが集中してしまう時間帯があるためソファに座って記載いただくようご案内しております。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
14	<p>術後何年も通院させて患者家族は治ることを願い、医者を選び処方された薬・注射を受けてきたのに手におえなくなったらこの病気は私には治せませんと身体がポロポロになってから言われた。その時の本人、家族の気持ちはあなたにわかりますか？本当ならくの底につき落とされたという絶望と怒り、何故治せないのなら他の医者達に相談して下さらなかったのですか？くやくして悲しくてやるせない日々を送っているのです。自分の家族が私共と同じような立場に立ったのであればどう思うのでしょうか。こういった医者が平気で毎日患者を診察しているのかと思うと病院としても信頼されず評判が悪くなるのではないのでしょうか？本当に人命を預かっているという使命を持って人を助けてください初心にかえて下さい！ 看護師によって医療知識の差がありすぎる。質問しても納得する返事をくれる人もいれば勉強不足でわからない人もいてこちらとしては聞いても悲しくなってしまう時がある。</p>	<p>この度は患者さまへの対応について不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 今後は患者さまの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。</p>
15	<p>総務課に来ましたが、受付ではきちんとした対応してくれました。 若い男の職員が迎えに来ましたが、だらしない姿 (髪型・服装) のうえ、ろくなアイサツもないばかりか言バもまともに話せませんでした。 何とおどろいたのはサンダルバキでした。他を迎えるのに礼ギを知らない人と思ったところ、そこへ来た上司もサンダルでした。 あまり常識を知らない病院で教育もできていないと考えると、診療も同じで不安になりました。 どうぞ、信頼される病院になってください。</p>	<p>この度は、 当院職員の接遇に対して、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません。気になることなどございましたらご相談ください。今後も接遇向上へ努めていきたいと思ひます。貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
17	<p>面会者全員に入場カードをくばらないとどろぼうか面会人かわからないと思ひます。 又、手を洗うところにせっけんがないです。 入院している患者の爪がのびてよごれてました。 爪切りをしてほしいです。 テーブルがぶれがある人にいつまでもテーブルをはらないで下さい。</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。 いただいたご意見を参考にしながら、よりよい病院となるよう改善していきたくと思ひます。貴重なご意見を頂きありがとうございます。</p>
18	<p>7/26 気がついた事 ○診察券を入れ受付票をもらいました。「黄色のファイルに受付に提出して下さい」と今回から張ってありましたが初めての方には自分はこの受付に出すのかわからないのでは。A、B、C、D、E？ 入ってきた人にわかるように ○内科受付開始と同時に集中して並ぶのでパソコンに張り紙がしてあってもどこの列なのか見えない。特に本日予約の所には長くなるのでせめて2列で対応して欲しい。カウンターの頭からプレートを下げるなどするとわかりやすいのですが、、、呼び出すときにマイクを使ってスーパーでさえ列が出来るとすぐに他のレジを開けますよ。</p>	<p>この度は貴重なご意見をいただきありがとうございました。 頂いたご意見を参考に、改善策を検討させていただきます。 お困りのことがありましたら近くのスタッフが対応しますのでお声かけください。</p>
19	<p>医師の患者に対し愚弄 私は、赤十字病院又医師看護師を信じ通院しています。 いろんな科に外来して命も救われています。 名医様には感謝感激また看護婦受付の皆さん大変親切です。 しかし、予約出外来、初めての医師挨拶は一般的 その後どうですか、2週間前から症状無くなりました 治たじゃないですか、この言葉患者はどう受けます。 私は治ったら来なくても良いと受けました。 咳は出ますか、(問い) 答えました、そして内科的なので 関係ない、患者を愚弄することではないですか 検査結果異常ない、少しの間を、はい終わりです。 これって医師なの、指導、または対策、様子など 起きる原因、患者は知りたいから、医師に相談しに 当病院通院してる、こんな医師はじめてです。 指導、移籍検討おねがいします。</p>	<p>この度は患者さまへの対応について不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。 今後は患者さまの気持ちに寄り添った対応をより一層心がけてまいります。</p>