



平成30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】

毎回ふれあいコーナーをみるたび、私は胸が痛みます。皆様いろいろな意見はあるでしょうが、ほとんどが苦情ばかりです。  
先生、看護師、事務、会計、薬局の皆様いつも親切で感じのよい対応をしてくれます。先日私は入院をしました。夜中じゅうナースコールが鳴り、看護師さんたちは夜中でも親切に患者さんの対応をしておられます。仕事とはいえ頭が下がります。いろいろな考え方見方があるとは思いますが、私のように感謝している患者もたくさんいると思います。職員の皆様、これからもよろしくお願い致します。  
患者の私たちは、もっと広い心を持ちましょう。

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。  
今後も各部署とも患者さんにとって、親切で感じの良い対応を心がけていきます。

【ご意見】

玄関の所の国旗がボロボロでみすぼらしいので替えてください。

国旗については、近日中に更新予定であり、もうしばらくお待ちください。  
貴重なご意見ありがとうございました。

【ご意見】

階段のワックスが汚れている。病院らしくもう少しきれいにしてほしい。  
各トイレ、蜘蛛の巣がついている。

階段のワックスについては、1年に1回塗り直しを行い、清掃も毎日行っているところ  
です。南棟の階段に関しては、床の色がくすんでいるところもありますが、極力きれいにするよう努めておりますので、ご理解ください。  
また、蜘蛛の巣については、毎日見つけましたら駆除していますが、翌日にはまた  
巣がつくこともあります。近くスタッフにお声をかけていただければ取り除かせて  
いただきます。

【ご意見】

面会禁止なのに重症の方ではないのに、マスクもしないで病棟へ入ってこられる方  
がおられます。看護師さんも見て見ぬふりです。面会禁止の意味がないのでは？

面会禁止中のマスクの着用については、職員・患者さんを含め徹底できるよう注意  
してまいります。

糖尿病委員会へ  
【ご意見】 果糖、野菜、米など、これらも糖分が有ると思います。糖分表示をして下さい。  
糖分計、(糖度)1度は何g?

糖分表示できるように検討してみます。  
なお、糖度とは、例えば果汁100gの中に糖分が何g含まれているかを表わします。  
(例:メロン : 12~18度・・・果汁100g中にシヨ糖が12g~18g含まれている)

平成30年4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30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】 食堂のテレビ、NHKBSメッセージの消去を連絡してください。

テレビの設定が違っておりました。再設定します。  
NHKBSについては、申し訳ありませんが病室のテレビにてお楽しみください。

大変なお仕事お疲れ様でしょう。

わたくしを含め、市内近隣の住民にとっては頼りにしている病院です。これからも生命ある限りお世話様になる事が多々ある事と思っておりますが。

年金生活者が、困ることがありショックでしたので、言わせていただきたいと思書きます。

正月の2日、明朝TELが鳴り「何か？」と家族がびっくりしました。入院中の者が来てほしいとの事でしたが、インフルエンザ等で面会はむずかしいと返事をしましたが、「何とか」と強く言いますので、来院し無理をお願いして面会させていただきました。

【ご意見】

少し元気がありませんでしたが、はっきり話をしました。面会の人々や県外の知人が面会が不可能とのことで、飲物、食べ物を送ったり届けてもらう様お願いして本人に届けていました。(本人がほしいと願っていた物)

私どもも、飲み物がほしいと言う事があると箱で届けてもしていましたが、本人の口に入っているものと信じていました。

「職員の方々が、再々頂きたいと箱から(お菓子を)持って行かれるので元気になったら食べたいと思ったが、無くなってしまうので預かってくれ」との用件でした。

入院すると職員の方々への心づけがいるのでしょうか？お腹がすくのであれば休憩されるときに自分たちで用意されても良いのではありませんか？

私の様に、年金生活者は月々3万円程度ですので、病院へ入院すると何かと持って行くのでしたら、とてもお世話にはなれません。

福祉のお仕事をされ強い立場にあるのでしょうか、常に(すみません、お世話になります、ありがとう、ごめんどうをお掛けします)を言葉にしなくては、笑顔になっていただけないのでは？

本人は3週間後亡くなりました。63歳、お世話様になりました。今後、気にしなくても良い入院生活が送れます様願います。

このたびは、大変ご心配をおかけいたしました。

今回のご意見についてですが、何か誤解があるように思われます。職員が入院された患者さんの持ち物を勝手にとったり、処分させていただくことはありません。ただ食中毒の恐れがあり、賞味期限切れの食物を処分させていただくことがあります。その場合でも十分説明をした上で行わせていただくよう、気をつけさせていただきます。

今後も患者さんが安心して入院生活を送れるよう努力してまいります。

よろしくお願い致します。

【ご意見】 入院前の用紙の中で、名前を出す出さない？とあり、出さないとしたのに出されてるなら聞く必要ないのでは？

不愉快な思いをさせてしまいまして申し訳ありませんでした。今一度徹底したいと思います。ご意見ありがとうございました。

平成30年4月 患者サービス向上委員会



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12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。

感謝です。

この度、家族が入院しリハビリをしていただいております。

【ご意見】

言語聴覚士、理学療法士、作業療法士の方々の病人と向き合ってください姿勢にありがたく感謝の気持ちでいっぱいです。病人のやる気プラスでよい結果がみえ、うれしい事です。

今後、ますます重要な職種だと思います。多くの方に、立派に取り組んでおられる方々のいる事を知ってほしいです。

感謝のお言葉ありがとうございます。

リハビリスタッフ一同、これからも患者様のお役に立てるよう、業務に励んでまで参ります。

【ご意見】

病人で来ているのに、いつまでも待たされた。掲示板に出ている番号がまったく違ってあてにならなかった。良い方法はないのですか？教えてください。とても気分が悪かった。

このたびは、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。掲示板の番号などについては、検査などで順番が前後したりする場合があります。なお、掲示板については今後更新を予定しています。今回のご意見を参考にさせていただきます。ありがとうございました。

【ご意見】

本日昼前採血室の対応NSが少ない為、かなり待ったので休憩時間でも対応できる看護要員を考慮してほしい。

この度は、待ち時間が長くなり申し訳ありません。外来看護師の休憩については、交代で休むなど患者様へ影響が出ないように努めているところですが、まれに救急患者が相次いだり、学校行事等で休む職員が多い日など待ち時間が長くなる場合があります。何卒、ご了承ください。

【ご意見】

建物の夜のライトアップは変です。知人がラブホテルみたいでダサイと言ったので、本当にそうなのかなとこないだ見たら、たしかに変でした。普通のライトにすべきです。

11月14日は「世界糖尿病デー」に指定され、世界各地で糖尿病の予防、治療、療養を喚起する啓発運動が行われています。日本でも各地で著名な建造物等をブルーにライトアップして啓発活動が行われております。これに併せて当地域でも毎年11月14日前後、庄原市役所本庁舎及び庄原赤十字病院にてブルーにライトアップしています。今年で4回目になりますが毎年少しずつ増やしてライトアップを拡大しております。

またイベントも行っており、本年度から「庄原市の健康福祉祭り」と「ブルーライトアップイベント」がコラボして11月11日(土)に庄原市民会館において「カラダ・ココロすこやかフェスタ」を開催いたしました。健康チェック・パネル展示・講演会・バザー等たくさんの催しを行いました。

来年度もブルーライトアップやイベント等行う予定です。ブルーにライトアップされた病院をご覧ください、またイベントに参加していただき、糖尿病のことご自身やご家族、大切な方の健康について考えていただくきっかけになればと思います。

※糖尿病は、一般的に死に至る病気との認識は薄いですが、糖尿病の引き起こす合併症などが原因で死に至ります。世界のどこかで、6秒に1人が糖尿病に関連する病で命を奪われています。2016年(平成28年)国民健康・栄養調査によると、糖尿病患者数は推計で初めて1,000万人(前回調査比+50万人)を突破し、予備群を含めると2,000万人。成人の4人に1人が糖尿病、という状況です。超高齢社会の到来により、今後、高齢者を中心に患者数は伸び続けることが予測されます。



【ご意見】

休日受診しました。  
トイレの便座(女)が冷たすぎです。  
季節にあわせて暖かくしていただきたい。  
1Fの女子トイレ

該当便座の温度設定をオートにしておりましたが、便座に座って温まるまでに時間を要することが判明したため、12月中旬より冬季の間は常時ヒーターが入る設定に変更いたしました。また、お気づきの点がありましたらスタッフへご相談ください。

【ご意見】 ペットボトルを捨てるBOXを整備してほしい。  
箱ティッシュ置いてあるといい。

病室については、ゴミ箱を用意しており箱ティッシュについても有料のアメニティにて用意できる体制を整えております。現在のところペットボトル専用のごみ箱を整備する予定はありませんが、通常のごみ箱に入れていただければ、スタッフにて分別させていただきます。

平成30年2月 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】

救急外来で対応していただいた看護師の〇〇さん、子どもにとってもやさしく接してくださり、母子ともに安心のできる対応をしていただきました♡

こんな医師・看護師が増えればいいのに、、、とつくづく感じます。日赤は特に、、、三次中央を見習ってほしい。

感謝の言葉を励みに業務に努めてまいります。

【ご意見】

ロビー内オルゴール曲を流してもらえたら。橋本いさおさんのがいいです。リラックスできるので。

今後、検討させていただきます。

【ご意見】

味噌汁

私の口に合わないのか？美味しくない。月替わりでよいので味噌を違う物を使ってみては？

副菜について

1週間の中で同じものが(同じ様な物)が二度も出た。少し考えてくだされば。入院食事もおいしい味付けにしてほしい。

委託会社内で調味料検討を行いより良い食事提供に努めてまいります。

また、バリエーションに富んだ献立の作成にも努め、より良い食事提供ができる様努めてまいります。

【ご意見】

9月21日の朝食と夕食どちらも、鱒(ます)の塩焼きだった。余り物か下がり物でも使っているの？メニューを考えろ！！一度や二度ではない。呆れたから次はもう書かない。

また、22日夜もメニュー表は「白身魚」だったが、「鱒」。2日間で3食「鱒」。馬鹿にしとんのか？【別紙参照】

調理する人は、患者に食べさすではなく、食べていただく。患者の方も作っていたいている。この気持ちをお互いが持たなくては！！(まずは、味である)

委託会社と協議し食材発注の管理を含めバリエーションに富んだ食事提供に努めてまいります。

【ご意見】 食事、魚くさい、昼のおかずも魚くさい。今朝のおかずも苦くて苦くて。おろしたと思うが、おかずの味がないのでしょうか。  
おかずほしくない時がある。口に合わない。同じものがたんびに出る。そうめんなら口にスルツと入る。  
昼の皿も魚くさいので手をつけられない。口に入れると魚くさい。食べ食べと言われるが食べられない。前は小さく刻んでも魚くさくさなかったが、今は魚くさくなった。

調理の見直しかつ盛り付け配膳時間を含めた調理工程の確認を行いより良い食事提供に努めてまいります。

【ご意見】 汁がからい。味付けが変わった。苦い味。吸い物がひどく辛くなった。

貴重なご意見ありがとうございます。献立通りでの調理を再度確認し統一した食事が提供ができるよう努めてまいります。

【ご意見】 ○○科の診察のときに中に入る看護師さんの感じがとても悪いので、今の状況ではとても話ずらいです。  
○○病院の時はとてもよかったのですが、来るのが億劫になります。でも通院しないといけないので(○○先生がよい)

不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。外来看護師のミーティングでも話し合いを行いました。今後も宜しくお願いします。今後は接遇研修会を実施するなどして、接遇力の向上に努めさせていただきます。

【ご意見】 ○○医師には、まだまだ技術や経験が少ないのではないかと思います。見た目にも若いからどうかと思ったが、心配してた通りだった。主治医にもかかわらず、説明も足りない！結局、☆☆医師が説明、処置をするようなことになり、患者の様子を早く感じ取ってれば、早めの処置で手術をしなくても良かったのでは？と思った。他の医師に相談や状況を見てもらったのか？どちらにしても手術をしなくてはいけないから入院をしたのだが、緊急手術に至るまでの説明を☆☆医師がした後、別の□□医師が説明して下さったが、とてもわかりやすく、□□医師は絵を書いて説明してくださり親切だった。  
○○医師も画像を見て説明するだけでなく、絵に書いて患者も家族にもわかるように説明してほしい。納得しない治療や手術は嫌だ。  
※○○医師は研修医かと思った家族がいる。

この度は説明不足により、患者様ならびにご家族の方を不安にさせてしまい申し訳ありませんでした。該当医師については上級医師の指導の元、診療にあたっているところですが、一人の医師として日々自己研鑽に励んでおります。今後、患者様から信頼される医師に成長できるように上級医師をはじめとした職員一同でサポートしていきたいと思っております。また、当院の若い医師の中には庄原の地域医療を継続して守るために、自ら希望して赴任している者も複数おります。患者様におかれましても温かい目で成長をお見守りいただければ幸いです。

【ご意見】 ○○科医師、言い方が不快にさせる。

上級医師より指導させていただきました。患者様が不快に思われることがないように注意していきます。

【ご意見】 地元なので個人的な事(情報)が漏れないか心配です。何度か、こんな患者さんが来ている、こういう人がいると言うようなことを聞きました。地元なので誰かわかった事があります。とても、気をつけてほしいです。お願いします。

個人情報の取り扱いについては、職員研修等を通じて注意喚起しているところです。今後も同様の事例が起きないように日々のミーティングにおいても職員教育に努めてまいります。

平成30年1月 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】 掃除が大変ゆき届いてびっくりです。

お褒めいただき、ありがとうございます。今後も院内美化に継続して取り組んでいきます。

【ご意見】

S5スタッフの皆様へ

いつも明るく優しくハキハキ、テキパキ……おかげ様で入院中気持ち良く過ごす事ができました。見ていると仕事とはいえオムツ交換(時には便をかき出したり)タンの吸引……私だったらイラっとするような患者の言動にも根気強く接して本当に頭の下がる思いです。どうかその分ご自愛ください。大変お世話になりました。ありがとうございました。

今後も患者様の入院生活が快適になるよう、看護業務に励みます。

【ご意見】

4階から2階に移りましたが、どちらの階でも主治医の先生をはじめ看護師さんたちは、いつも気配りと暖かさに満ち、快適な入院生活を送っています。ちょっとしたお願いも快くかなえてくださり、通りすがりの声掛けに励まされています。感謝の気持ちでいっぱいです。これからもよろしくお願い致します。

お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。また、何かございましたらスタッフへ声をおかけください。

【ご意見】

「食事がおいしくない」とみんな言いますが、以前に比べて味のバリエーションが増えたりおいしくなっていると感じました。大体制約ある中で(カロリー・栄養素・予算)最善の献立を考えて早朝から作ってくださる人のおかげなので文句を言ったらバチが当たりそうです。

PS. 食事薬のうちだと思えば完食できます。

「おいしい」というご意見をいただきありがとうございます。今後も一人でも多くの方に喜んでもらえるよう、給食業務に励んでいきます。

【ご意見】 貴院に初めて足を運んだ時、玄関が全く分かりませんでした。全ての方がすぐに理解できる様に。これは基本だと思います。大きな病院なら尚更です。人に優しくは全てに精通します。(気配りは入口から始まっています)

現在、南棟の地下等玄関への進み方がわかりにくい箇所について、改善方法を関係者にて協議しております。改善結果が出ましたら、改めて報告させていただきます。

【ご意見】 透析室、看護師さんが少なくて困っています。人を増やしてください。慣れた方を異動させるのはやめて下さい。

看護師の異動については、専門的な技術もさることながら、看護技術の向上、様々な患者様への対応を身に着ける上で必要不可欠であると考えております。また、増員につきましては、求人募集などを行っているところです。今後も透析室の運営にご理解とご協力をお願いいたします。

【ご意見】 (健診後の)最後の診察の説明が非常に悪い。20秒もないうちに終わりました。もう少しちゃんと患者の立場になって説明してほしいです。

この度は、患者様への配慮が足りず申し訳ありませんでした。医局会議などで注意喚起いたしました。今後は、患者様に信頼が得られるように説明責任を果たしていきます。

平成29年11月末日  
患者サービス向上委員会





平成29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】

骨折入院しました。先生方や、南4階の看護師、看護助手の皆様はとても丁寧親切でした。ありがとうございました。

この度のご意見を励みにスタッフ一同、業務に邁進してまいります。

【ご意見】

中央棟1階の窓日差しが暑いので、カフェカーテンみたいなものをつけてほしい。  
(つっぱり棒をするなど)  
それか、外に木をし日差しを避ける。

施設管理を行っている業者と相談しながら、方法を検討していきます。

【ご意見】

玄関前の縁石ブロックによく足を取られて、転倒しそうになったり転倒する人を見ます。どうか、対策出来ないでしょうか？

玄関前は、バスや送迎車が行き交う場所になり歩車分離の観点から、縁石ブロックを撤去することは歩行者にとって危険であると考えています。縁石ブロックが目立つように、反射テープ(トラテープ)を貼らせていただきました。  
また、敷地内の事故防止のため横断歩道を利用いただきますようお願いいたします。

【ご意見】

補助車の前輪が自由なのが欲しい。現在の介護車は全部自由に思う。

次回、更新する補助車から、3way方式のキャスターを取り入れた新製品の購入を検討させていただきます。

【ご意見】

入院の際に、アメニティセットの案内をされていますが、その中に「おしぼり」が記入されています。パジャマ・タオル等は持参するつもりでしたので、私はアメニティセットの申し込みはしませんでした。そして「おしぼり」の事などあまり気にも留めていませんでした。ですが、この「おしぼり」が日に数回顔を拭く「おしぼり」だったのです。なので、他の方はアメニティセットを申込されているので「おしぼり」が配られ、自分で拭いたり看護師さんに拭いてもらったり……、私は申し込みをしていないので飛ばされてしまいます。

なぜ、この「おしぼり」がアメニティセットの中に入っているのでしょうか？

アメニティセットの申し込みをされていない方でも、自分で歩くことが出来れば、顔を拭くなり出来るでしょうが、寝たきりの方は？放置ですか？「おしぼり」を畳むのも一仕事だと思います。看護師さんの手間も増えるのもわかりますが、衛生面から言っても皆さんに配るべきではないでしょうか？

入院される時、CSセットについては説明させていただいております。借りられない場合には、ご自身で準備していただく中にタオル類も準備してもらっています。寝たきりなどで洗面ができない場合は個々のタオルを用いて保清を行っております。自立された方はご自分で洗面などを行っていただいております。CSセットに関してはいくつかの業者がありますが、いずれも“おしぼり”が含まれています。病院としてはCSセットを導入するに当たり、「日用品を何も持たずに入院できる」ことを目的としていましたので、顔拭き用のおしぼりがセット化されるのはやぶさかではないと考えております。日常生活の看護においてはCSセットの有無にかかわらず、自立の状況に応じてケアしておりますので、現行で行う予定です。

【ご意見】 窓側がクモの巣だらけです。(南5階食堂)

クモの巣は、確認した際に取り除いておりますが、翌日に再度巣が出来ている場合もあり、対応に苦慮しております。気づかれた場合は、病棟スタッフにお伝えいただければ幸いです。

【ご意見】 タオルケットが、何日も汚れたままかけてあります。交換してほしいです。

ご指摘いただきありがとうございます。今後はこまめな交換を心がけます。

【ご意見】

放射線科の50代後半の方、30代前後もしくは後半の方ですが、2度のレントゲンとても残念な気持ちになりました。声掛けがなさすぎる。骨折している足をわし掴みし撮影しやすいように、ゆっくりではなく急に傾けると痛いです。言葉遣いも悪い。患者の身体と気持ちを察することのできる放射線科を望みます。私は物ではありません。人間です。

この度は、不快な思いをさせてしまい申し分けありませんでした。職員ミーティングにて報告し、接遇方法について再徹底させていただきました。今後、このようなことがないよう注意いたします。

〇〇先生  
【ご意見】 すごくイライラしていて怖かった。パソコンばかり見ていないで、子供をもっとちゃんとみてほしい。次からは他の先生にしてほしい。

この度は、不快な思いをさせてしまい申し分けありませんでした。  
上級医師より注意をいたしました。患者さんが不快に思われない診療を心がけます。

平成29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29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】 毎回面会に来ても、洗面台の所に物があきすぎ(コップ、スプーン、シャワーポット)もう少し整理整頓してほしい。

先日、不要と思われる日用品は整理させていただきました。またお気づきの点がありましたら、病棟スタッフへお伝えください。

【ご意見】 西4階の芝生に雑草が生えて見苦しい。きれいに管理してください。

7月18日に剪定しました。定期的に管理するように努めます。

【ご意見】 このたびは、怒りに思って書きました。全然改善されてない事になさけないです。去年意見を書いたのに2F30番(生理検査、内視鏡付近)の冷房が全然効いてない。みんな暑いって言っている。なぜ改善されないのか不思議だ。病院に行ったのに、また気分が悪い！

エアコンの温度設定を一度下げ、通路の空調を再確認いたしました。今後も空調についてご意見がありましたら、スタッフへお伝えください。

2階病棟の看護師さんへ  
廊下、向こうから歩行器で歩いて来られた患者さんに、「あら?!一人で歩いていいゆうて言うちゃったん?トイレ?」「いいんかどうか知らんがトイレに行こう思うて……」「ちょっと待って待ってすぐ行くけえ」とナースコールのなった部屋に入られて……。そのまま大声で「どうしちゃったん」と話をして、大笑いもして数分。  
【ご意見】 患者さんは、トイレから出てきて、又一人病室に帰って行かれましたが、その看護師は忘れてしまわれたのかしら?  
ナースセンターに戻って行かれました。これっていかがなものでしょうか?もし、トイレで倒れられたら?待って待ってと言われるのなら、誰か他の看護師を呼んでトイレ対応してもらわれるべきでは?他の方3,4人おられましたよ。話にも花を咲かせて……。 (回答は2階にも是非お願いします)

このたびは、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。病棟でのミーティングにおいても今後注意するよう指導いたしました。  
適切な看護を提供できるよう努力していきます。

【ご意見】 ○○医師さん、あごを上げて闊歩されるのはドラマのようで格好良いかもしれませんが、患者・家族・訪問客に対して軽く会釈は赤十字精神に沿っているのでは？

該当医師については、上級医師より指導いたしました。また、院内会議においてもご意見について報告いたしました。今後こういったことがないように注意していきます。

【ご意見】 ○○科受診の日でしたが、主治医は投薬のみでとの事で、受診いたしました。代診○○Drとても腹が立ちました。患者の顔も観ないでパソコンに打ち込み、受診は自分でしろと。これはDrとしてゆるせません。患者は代診のDrであれば特別な事も申しませんが、せめて顔は見ろよ○○Drはともえこひいきがあると聞いていましたが、こんなDrいらぬ。

該当医師については、上級医師より指導いたしました。また、院内会議においてもご意見について報告いたしました。今後こういったことがないように注意していきます。

【ご意見】 ○○医師。なんだえらそーに！！。もう少し患者の立場になって物を言え！えらそーにして！！  
もう二度と診療はしてもらいたくないし、もう少しきちんと指導した方がよいと思う。いくら医師でも対応が悪いと注意すべきだ。

該当医師については、上級医師より指導いたしました。また、院内会議においてもご意見について報告いたしました。今後こういったことがないように注意していきます。

平成29年8月末日  
患者サービス向上委員会





平成29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】 透析室の看護師さんはとても優しく丁寧に治療していただき、肉体及び精神的にも安心して治療を受けています。これからも宜しく願います。

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。  
これからも安心して治療が受けられるように透析室スタッフ一同頑張っております。

【ご意見】 2階エレベータ前の通用口にストレッチャーが置いてあり、とても危険です。徘徊をされる方の防止策というのは、わからなくもないですが、通行する際、車いす・松葉づえを使っている者は特に困っています。「ナースに声をかけてください」と言っはいただいているのですが、忙しくされているので声をかけにくいです。階段の前にも移動棚が置いてあり、避難経路的にどうなんだろうと思います。早急な対策をよろしくお願い致します。

看護部、病棟スタッフにて協議しまして、ベルトポールを設置させていただくことにしました。引き続き転倒事故などに注意しながら安全対策を進めてまいりたいと考えております。

【ご意見】 7階女子トイレの一番広い所が、従業員専用になっていますが、足が悪いので広い所は患者用にしてもらいたいです。

現在、トイレの使用について、関係業者と協議中です。  
もうしばらくお待ちください。

【ご意見】 食事について  
私はこんなにまずいお米を食べた事ない。特に県北で、こんなまずい米をどこから買ってくるのか、亦古米にしてもまずすぎる。  
地産地消でお願いします。

現在は広島県産のコシヒカリを使用しています。ただちにお米を変更するのは発注の関係上エリアごとに地域のお米を使用しているため難しく、また予算の都合上厳しいため、今後も広島県産のコシヒカリを使用していきます。

【ご意見】 病室にいったら、サイドテーブルにスプーンがおいてあった。多分食事のとき、使用したものと思われるが、錆びて清潔感がない。家庭でもこの様なスプーンは使用しない。もし、病院が使用しているものであれば、改善してほしい。

届け出のあったスプーンを確認しましたが、病院のものではありませんでした。しかしながら、以前入院されていた患者さんが使用していたものと思われ、清掃や確認が行き届いておりませんでした。今後はミーティングなどでも報告し気を付けてまいりたいと思います。

【ご意見】 シーツ交換をお願いします。(衣類交換含む)10日以上汚れたままの状態です。少人数で大変だと思えますが、宜しくお願い致します。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。  
スタッフミーティングにてシーツ交換について注意喚起いたしました。今後もお気づきの点がありましたら病棟スタッフにご相談ください。

【ご意見】 休みの日、ごみをとってくれない人がひとりおられます。  
5月3日、4日、13日、21日もとってもらえなかった。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございます。また、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。  
スタッフミーティングにてゴミ取りについて注意喚起いたしました。今後もお気づきの点がありましたら病棟スタッフにご相談ください。

【ご意見】 アメニティの契約変更を5/1からお願いしたが、今日5/6茶渋がついたストロー付きコップはそのまま旧製品。もう一週間たつのに……。連休だから？5/1契約時にわかっている事だ。茶渋だらけでストローの中も汚れているのに、誰が管理してくれるのか……。今から、食中毒の季節がやってくるのに。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。  
スタッフミーティングにてアメニティ変更点について、再度注意喚起いたしました。日用品については、ご要望があれば新しいものに随時交換させていただいております。今後もお気づきの点がありましたら病棟スタッフにご相談ください。

【ご意見】 入れ歯を容器に入れてもらっているが、ゴミがいっぱい入っている。(食べかす?)  
きちんと洗ってから、タフデントを入れて保管してほしい。

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。  
スタッフミーティングにて入れ歯交換について、再度注意喚起いたしました。今後もお気づきの点がありましたら病棟スタッフにご相談ください。

連休とはいえ、看護師の人数が少なすぎるのではないかとコールはずっとなりっぱなし……。服薬確認票は、無記入が多い！！  
【ご意見】 お茶が飲みたいのでコールしたら、飲ませてもらったあと、コールが手のとどかない所におかれて悲しかったようだ。  
動けない病人はお茶も要求できないか？

不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。  
スタッフミーティングにて注意喚起いたしました。今後もお気づきの点がありましたら病棟スタッフにご相談ください。

友人は色々な事情があって生保生活者になったのですが、恥ずかしいから病院には行かないと言っていたのですが、どうしても今回入院が必要になって入院しました。先日退院するとの事で、迎えに行ってみると病室で浮かない顔をしてたので、どうしたのかと聞くと女性事務員さんが大きな声で「請求書をお持ちしましたが、誰さんはお金がいりませんので準備が出来たらこのままお帰りになってもけっこうです」と病室の人がおられるのに言われ恥ずかしくて少しベットから出る事が出来なかったそうです。前、生保でなかった頃は「請求書をお持ちしましたよろしく願います。又はお大事に」とまで言われてたそうです。今頃の日赤さんこの事務員さんはもう少し心配りが必要ではないでしょうか。  
友人のような生活者もいる事を忘れないでほしい。

平素より個人情報保護の観点から配慮をしておりましたが、今回不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。請求書等をお渡しする際には、各患者様に応じたお伝えの仕方を検討し、今後更に配慮致します。

平成29年7月末日  
患者サービス向上委員会





平成29年5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】 中央棟屋上庭園に行ける南棟4階の階段に「手すり」を設置していただきたい。

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。現在、該当の階段は中央棟完成の際に設置したもので、手すりは設置しておりません。階段の構造変更ならびに手すりの設置は、今後の検討課題とさせていただきます。

いつもお世話になっております。  
【ご意見】 4階 401号室からの要望です。毎日、お茶を支給されておりますが、入れられているポットの調子が悪くボタンを押しても、なかなかお茶が出ず皆さんイライラしております。出来たら更新していただけないでしょうか？よろしくお願い致します。

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。該当のポットについて、交換させていただきました。今後も同様のことがありましたら、看護師にお知らせください。

【ご意見】 やまなみのレストランは定食と書いてあってもいつもありませんが、どうしてですか？職員さんだけのためですか？改善してください。

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。利用者の増加などにより定食数は今年初めより増やしております。日によっては余りがあることもございます。希望があれば、置き置きなどのサービスなども行っておりますので、食堂スタッフへご相談ください。

【ご意見】 3月31日の入浴日、大変気分を害しました。とても残念でした。こんな人は、いやです。もっとリラックスして入りたかったです。

今回は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。今後このようなことが内容に指導いたしました。安心して安楽に入院生活を送っていただけるようにスタッフ教育をおこなってまいります。

【ご意見】

面会制限、解除に関する情報を出来るだけ、リアルタイムで、ホームページ上にアップしてもらわないと、状況確認がとれない。  
家族も面会禁止の場合、情報が入らないといつ面会に行けるのか？精神的ストレスがたまる。

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。面会制限、解除に関する情報はホームページなどでリアルタイムで行っております。しかしながら、毎年数か月間は面会制限を行っているため、ホームページ上の情報変化はないのが実情です。今年冬以降についてにつきましては、今回のご意見を踏まえ、わかりやすい面会制限、解除の周知を検討させていただきます。

【ご意見】

3月11日をむかえ、テレビで見たのを思い出しました。皆様が胸にバッジをつけているのをみました。入院のところへいったところ、頭の赤いピンへバッジをつけている人がいました。失礼千万。バカにしているよう。

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。  
バッジの位置について、職員へ徹底できておらず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。  
次回キャンペーンの際は、配慮いたします。

平成29年6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。

病棟看護師の対応にとっても不快な気持ちになりました。  
決まりやルールはありますが、看護とは人と人とのふれあいつながりだと思いま  
【ご意見】す。人の気持ちをくみとり伝え方、マニュアル通りでは良い看護とは言えないと思いま  
す。家族の状態・気持ちをくみとった対応を希望します。  
伝え方、とても角がたちました。

このたびは、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。  
該当看護師へは所属長より、接遇について再教育いたしました。  
ご意見にありましたように、引き続き家族の状態・気持ちをくみとった  
対応を看護部一同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。

平成29年5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.

