



令和6年2・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。
2・3月に寄せられたご意見について、次のとおり回答いたします。
皆様からいただ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・ご提案等お寄せいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 入院患者に床ずれができるほど放置しているのは、今の時代にありえない！！
看護師の連携がまったくとれてないし、ナースコールしても20分も30分も放置。
医師の指示も伝わっておらず、最悪の入院だった。

【回答】 入院中に不快な状況で居られました事、大変申し訳ありませんでした。細やかな配慮に欠けており、このご意見を活かし改善に努めてまいります。

【ご意見】 ・産科の2人部屋にトイレが欲しい。2人部屋トイレが一番欲しいと思うのに。
個室代5,500円は高いと思う。TVの無料はなくてもよいかなと思った。しんどい時に見たいと思わない。

【ご意見】 ・どの助産師さんも対応が良く、安心して入院生活を送れた。産婦人科の先生も対応が良く、安心できた。

【回答】 ご意見ありがとうございます
2人部屋のトイレの件ですが、工事が必要で今のところ困難な状況です。申し訳ありません。産科の個室はその他の設備を設けており個室代を設定させていただいています。ご理解頂ければと思います。
庄原の産科医療を守り、安心・安全な分娩環境を提供できるように今後も努力して参ります。ありがとうございました

【ご意見】 ・立ち合い出産や面会制限はいつまで続くのですか。他病院はフリーになってきたところも多いのに。

【回答】 ご意見ありがとうございます。面会制限の対応については、感染状況や近隣施設等の状況を踏まえ対応しているところです。新型コロナウイルス等が、ご高齢や基礎疾患のある入院患者さんにとって重症化しやすいウイルスであることには変わりありません。したがって、入院患者さんをお守りするため、ご理解とご協力をお願いいたします。面会の方法について、ご希望やご相談があれば、職員までお声かけください。
また、立ち合い出産については5月半ばから再開することができました。感染状況によっては急遽中断することもありますので、ご了承ください。

【ご意見】

・産前産後食とてもおいしくありません。介護食かと思うくらい舌でつぶせるおかずが多いし、ゆでる必要があるにしてもゆですぎではないですか。栄養・食材のぬけがらを食べているようでした。牛乳・ヨーグルトうんざりするほど毎回必要ですか？果物がしっかりつく方がまだおいしいと思えます。

調理について

加熱の際中心温度が上がるまでしっかり加熱しており、また幅広い方を対象としていることから多少軟らかめになっていた、という状況があったため、お好みの食感でなかったこともあるかと思えます。食種による作り分けをしっかり行うよう指導し、改善に努めてまいります。

【回答】

献立について

乳製品や果物を含め提供している食品は、厚生労働省が定める病院食の食事摂取基準に基づき、栄養調整を行い提供しております。飽きのこない食事提供のため、可能な場合は別の食品に替えたり量を調整したりすることもできますので、病院スタッフまでお声かけ下さい。

【ご意見】

みなさんありがとうございます。とてもうれしいです。

【回答】

こちらこそ、ありがとうございます。そのように、思っただけで私たちもうれしいです。これからも西4階スタッフ一同、患者様とご家族の笑顔が引き出せるように看護させていただきます。

【ご意見】

やさしくしてくれてありがとう、うれしいです。おじいさんもきっとうれしいと思います。おじいさんがわかる時ならよかったのに、残念です。

【回答】

温かいお言葉をいただきありがとうございます。これからも、皆さまが気持ちよく過ごせるよう、環境を整え、生活援助をさせていただきます。この度は、ありがとうございました。

令和6年5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.





令和6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。

1月に寄せられたご意見について、次のとおり回答いたします。

皆様からいただ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・ご提案等お寄せいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 夜間出入り口で面会申し込みを記入するのに、記入スペースがないので机を置いてほしい。

【回答】 この度はご不便をおかけして申し訳ございません。夜間出入り口ではスペースが限られるため、恐れ入りますが、窓口の記入スペースをお使いいただくようお願いいたします。

【ご意見】 眼科の枠をもっと多くしてもらいたいです。せっかく休みもとって早く出てきたのに、もう予約いっぱいと言われ、前もって予約してくださいと言われ、すごく困りました。

【回答】 この度は大変ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。非常勤医師が診察を行っておりますが、診察できる枠を少しでも増やせるよう現在検討中です。

【ご意見】 転倒による頭部打撲と、低温環境に長時間いたため救急搬送された。寒さを訴えたところ救急外来では電気ストーブをつけてもらい、その後経過観察目的の入院となった。南棟4階の個室も大変寒かったが、対処していただけなかった。一睡もできなかった。

【回答】 この度は大変おつらい時に、ご満足いただける環境を準備することができず、申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた内容につきましては、改善できるよう努力してまいります。

令和6年2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.





令和5年11・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。

11・12月に寄せられたご意見について、次のとおり回答いたします。

皆様からいただ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・ご提案等お寄せいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 面会できない病棟でも日赤の看護師は家族のところへ行っておられるのでしょうか。平等に扱ってほしいです。

ご不快な思いをされたこと、申し訳ございません。

面会禁止の病棟においては、看護師の家族もその他の患者様のご家族と同様に面会を禁止しております。ご意見のとおり不公平感が生じてしまいますので、職員に対しても面会の禁止について再度周知徹底いたします。

【ご意見】 半月に1回心臓外科の診察に来ていますが、予約2時からとのことですが、1～2時間待ちのことがあります。予約時間の意味がなくなると思います。病院として時間を遅らせて診察できるようにしてもらいたい。（先生は広島から来られるので大変とは思いますが。）

お待たせし大変申し訳ございません。

外部の医師のため、勤務先の診療の状況や移動時の交通事情によって診療開始が遅れる場合がございます。対応について検討しておりますのでご了承ください。

【ご意見】 内科外来、お忙しいのはわかりますが、ちょっと待ってくださいと言われたままなかなか対応してくれず、そのまま私の前をスルー。なんでこんな感じの悪い人を外来受付に出すのか。ちょっとダメな方でした。

お待たせし大変申し訳ございません。

患者様の予約が多く採血などお待たせすることがあります。待ち時間が少なくなるよう多職種で協力してまいります。

また、長時間お待たせする患者様にはお声掛けするなど、接遇の向上に向けて職員一同で取り組んでまいります。

1週間の割合でシーツ交換があると思います。汚れたシーツは見て見ぬふり、ベッドが汚れていても変えません。片付けてくれませんか、ぜひ話し合ってください。家族の者がいて帰るくらい、ヘルパーさん話ばかりしています。とても困ります。

ご不快な思いをされたこと、申し訳ございません。シーツの交換は週に1回をめどにしておりますが、汚れてしまった場合などは病棟のスタッフにお声掛けください。また、不要な私語は慎むよう周知徹底いたします。

(医師の方へ)

治療の内容や経過、患者からの問いかけに対する退院後の日常生活、仕事復帰後の方針についてなど、理解しやすく不安のないように説明してくれたことについて良い印象が持てた。

(ICU/外科3階スタッフの方へ)

- ・患者に対して不安を与えない対応に良い印象が持てた。
- ・患者の訴えに対して親切な対応に良い印象が持てた。

お元気になられ安心しました。今後も、お一人お一人の患者様に寄り添い、理解しやすい説明や不安を与えることのない丁寧な対応に努めてまいります。ありがとうございました。

令和6年1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.





令和5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。

9月に寄せられたご意見について、次のとおり回答いたします。

皆様からいただ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・ご提案等お寄せいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 医師の言葉遣いに対するご意見をいただきました。

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。医師としては症状の説明や治療に伴うリスクなどをご説明しなければなりません。その際の表現が適切ではありませんでした。丁寧な説明を行うよう病院全体として取り組んでまいります。

【ご意見】 診療の内容や時間に対するご意見をいただきました。

この度はご説明が十分でなく申し訳ございません。当日は手術の予定があり、時間が迫っていたためご希望の注射はできませんでした。説明が丁寧でなかったため「時間外なのでできない」という誤解が生じてしまったのだと思います。丁寧な説明を行うよう病院全体として取り組んでまいります。

【ご意見】 ガラス戸の上部にクモの巣あり、除去をお願いいたします。

【ご意見】 お願いがあります。窓の内側のサッシの部分に蜘蛛の巣があり、寝ていてもとても気になります。取り除いていただけませんか。お願いいたします。

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご意見を回収した当日に蜘蛛の巣は除去いたしました。

ご意見箱は週に1回程度回収をしておりますが、投書いただいてから時間が経過してしまうことがございます。このたびのようなお困りごとは、より迅速に対応するためにも病棟のスタッフにお伝え頂くようお願いいたします。

令和5年11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.





令和5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。

8月後半に寄せられたご意見について、次のとおり回答いたします。

皆様からいただ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・ご提案等お寄せいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 内科を受診した時、スタッフの人が香水をつけていて、不快な思いをしました。少しならよいのですが、つけすぎると香水がダメな人にはとてもつらいです。仕事に来るのに香水は必要でしょうか。

この度は不快な思いをされたこと、申し訳ございません。

香水をはじめ香りのついた制汗剤などは使用を控えるよう全職員へ周知しました。

【ご意見】 中央処置室での待ちが長すぎる。予約の1時間半前にきても意味がない。

お待たせし大変申し訳ございません。患者様の予約が多く採血などお待たせすることがあります。待ち時間が少なくなるよう看護部で協力してまいります。

【ご意見】 車イスの人が待てる場所がない。スペースを作ってほしい。

車イスの待機場所についてご不便をおかけしており申し訳ございません。お困りの場合は近くの職員にお声掛けください。具体的に院内のどこに車イスの待機スペースがあればよいかをお示しいただければ、検討し対応できる場合もあります。

入院中スタッフの皆様には温かい対応をしていただきお礼申し上げます。どんなに忙しくても嫌な顔を一つも見せず素晴らしいです。

【ご意見】 業者の方も笑顔で接してくださり、ありがたく元気もいただきました。先生も毎朝寄ってくださり感謝です、特に看護師の〇〇様は相性も良かったのか、感心するくらいの素晴らしい対応をしていただきました。お礼を伝えたくて感想を書かせていただきました。

お元気になられ安心しました。今後も、お一人お一人患者様に寄り添い、心のこもった温かい看護の実践に努めてまいります。ありがとうございました。

令和5年10月

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.





令和5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。
7月後半に寄せられたご意見について、次のとおり回答いたします。
皆様からいただき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・ご提案等お寄せいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】

この度は素晴らしい連携、心より感謝しております。不安に思う所を看護師さんに伝えると、すぐに担当医に伝わり、対処して頂きました。担当医からは、不安に思っている所は今回の入院で全部治療してもらいましょうと言われ、紹介状を出して頂き、他の課でも丁寧に対処して頂きました。おかげさまで不安も解消され、庄原日赤でよかったと心より感謝しております。

お褒めのお言葉ありがとうございます

今後も院内の連携をはかり、患者様の不安の解消、心身の回復の促進に努めてまいります。

【ご意見】 全食堂に自販機を設置してほしい

病棟の食堂への自動販売機設置につきましては準備をすすめておりますが、現在新型コロナウイルス感染症により病棟への入棟を一部制限しております。今後状況が安定した時期を見計らって設置したいと考えておりますので今しばらくお待ちください。

令和5年8月

患者サービス向上委員会





令和5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。
次のとおり回答いたします。

皆様からいただき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・ご提案等お寄せいただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

【ご意見】 車イス、身障者優先の駐車場所が少なく困る。もう少し増やしてほしい。

車イス・福祉車両の駐車場が9時半でも空いてない。

【ご意見】 観察していると健常者がけっこう駐車しているため空いていない。
毎月1～2回は、監視または点検してください。

ご不便をおかけして申し訳ありません。

当院では現在、福祉車両用駐車スペースを、正面玄関横に3台分（軽）、夜間出入口前（コンビニ前）に6台分、計9台分設置しております。この9台分に関しては、1台あたりの幅を広げ乗降等ご利用していただきやすいように整備しておりますが、これ以上駐車スペースを増設するには、病院敷地内（玄関付近）に十分なスペースがありません。

福祉車両用スペースに一般車両が駐車している件につきましては、一般車両用に移動していただくよう、引き続き注意喚起してまいります。そのような場面を目にされましたら、職員にお伝えください。必要な方が可能な限り利用していただけるよう、対応してまいります。

【ご意見】 予約時間は、あって無いに等しく、予約する意味があるのか疑問。

受診時に待ち時間が長くなり申し訳ありません。先の予約の方の診療に時間を要する場合がありますし、検査結果が出るまでに時間がかかる場合もございます。ご理解いただきますようお願いいたします。

なお、予約されない場合にはより一層お待たせしてしまうこととなりますので、受診の際にはご予約いただくようお願いいたします。

【ご意見】 診察進行状況の番号表示が⑮中央処置室の前にもあると良い。

内部構造やシステム上の問題等もありますので、すぐには対応できませんが、今後検討していきたいと思えます。

いつも大変お世話になっております。貴院のスタッフの皆さまは、いつも全力で患者に対応してくださっています。しかし食事がはっきり言ってまずい。私の口にあっていないのです。塩分が多い。冷凍ものを解凍しているものが多い。約10年前、実父が入院していた時は、慢性腎不全で人工透析をしていました。その時は減塩食で、父は塩を振って食べていました。当院でつくっていたのです。

すべてを生の食材にすることはむずかしく、冷凍食材も使用することになります。献立の見直しや味見の徹底などし、よりおいしいと思っただけよう工夫してまいります。

また、患者さまの状態に合わせて味付けなどに制限がある場合がございます。安全に食べていただくためには不可欠なことになりますのでご了承いただきたいと思えます。味付けなどについてご要望があれば、病棟の看護師を通じて栄養士にご相談ください。対応できる範囲で検討いたします。

今後とも安心して安全、そして患者様のお口に合う食事の提供に、医師、看護師と連携を取りながら努めてまいります。

【ご意見】 クスリが出るのがすごくおそい。

お薬の待ち時間が長くなり、お待たせしてしまったことに対してお詫び申し上げます。

患者様の健康と安全を第一に考え、適切かつ迅速なお薬の用意を心がけています。

時には医師への問い合わせや粉碎などの特別な処理が必要となる場合もあり、予想以上の時間がかかってしまうことがあります。その際は早めにお知らせできるように、モニターに番号を表示をさせていただこうと思えます。

進捗状況に不安があるときは遠慮なくお申し出ください。

令和5年8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.





令和5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】 入院中、看護師さんに「CTをとりに行ってください」と言われ、歩けるし場所も知っていたので一人で行きました。CTに行くと「なぜ同意書を持っていないんですか？同意書がないとCTはとれないんです」と言われました。分からなくてとまどっていると「今回はCTとりますけど、部屋に戻ったら同意書を書いといてくださいね」と強く言われ泣きそうになりました。部屋に戻る際に看護師さんに「CTの同意書いるんですか？」と聞こうとしましたが忙しくされていたので結局聞くことができず退院してしまいました。もう2年も前のことですが、あの時どうすればよかったのでしょうか？

この度はご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。厚生労働省の通知に基づき、2020年7月から患者様にはCTおよび血管造影装置による検査において「被ばくに関する同意書」に署名していただいております。入院患者様の同意書は病棟で管理・保管することとしており、放射線課に持参していただくようにはしておりませんでした。当院スタッフへの運用方法の周知が徹底しておりませんでした。今後はこのようなことが無いように周知を徹底し、患者様が不快な思いをされないような対応を心掛けてまいります。

【ご意見】 初めて入院した時に入浴の許可が出て入ろうとしましたが、いすがカビだらけで、気持ち程度でタオルがひいてあるだけでした。いすに座りたくなかったので立ったまま洗いましたが、いすを新しいものにしてもらえないでしょうか。

この度は極めてご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。ご意見をいただきまして直に院内の入浴用の椅子を確認しました。4月上旬に該当の椅子があり、綺麗な椅子に交換しました。今後は衛生面により一層留意し手入れを行います。貴重なご意見をありがとうございます。

【ご意見】 毎日お掃除ありがとうございます。病室の壁が黒くなっているんですがキレイになりませんか。

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。病室の壁の黒ずみは通常の拭き清掃では落ちないため、退院のタイミングを見計らい順次清掃しております。壁清掃は一斉に出来ないため、壁の黒ずみの調査を再度行うこととしました。今しばらくお待ちください。貴重なご意見をありがとうございます。

【ご意見】 南棟301号入口の廊下にある空調設備は運転中非常に音を出して夜寝れない。昨日今日ではないらしい。管理をしっかりとしてほしい。

ICUの看護師様には大変お世話になりました。

空調機器の騒音でご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。調査したところ、換気扇に不具合があり音が発生していることが分かりました。直ちに換気扇の修理を行い復旧しております。このようなことでお困りの場合はすぐに対応しますので、遠慮なく病棟のスタッフにご相談ください。

【ご意見】 テレビカード代（時間が短い）高い
病室移動カートのキャスターがこわれ音がうるさい（夜）

テレビカードの価格（視聴時間）については、提供業者である理舎サービスが県内で提供している他の病院と比較しても平均的な価格となっております。

物価の高騰による値上げは行わず設置当初からの価格（視聴時間）を据え置きで提供しておりますので、何卒ご理解をいただきますようお願いいたします。

また、カートのキャスター一部破損による異音のためにご不快な思いをされ申し訳ございません。病棟スタッフにも速やかに修繕に出すよう改めて周知しました。このようなことでお困りの場合は遠慮なく病棟のスタッフにご相談ください。

【ご意見】 病棟の洋式トイレは左側が壁で手すりもありせまい。装具でじゃまになる事がある。移動点滴でトイレに入るのにむずかしい。

トイレの件でご不便をおかけしております。

通常の洋式トイレはスペースも限られているため装具や点滴台での使用に適していない場合が有ります。その場合は、病棟詰所前に車椅子マークのついた多目的トイレをご利用ください。スペースも広くっておりますので移動点滴もスムーズに入ると思います。

【ご意見】 夜8時前にナースコールし「ちょっといい時にシャツの着がえ手伝うて」と伝えた。少しして向いの部屋へ「どうしました？」同じ頃コールした人がいたのか？患者からは「押してないですよ」の声。その後看護師が私のところへ来るかと思ったが、帰ったようだ。もう一度コールを押す。切れたが何の返答なし。そのまま来るのか？しかし待てど消灯まで来ない。初めに応答した話を聞かずに切って、誰か確認せず、ちがう病室へ行き、人ちがいと分かって探さず、そのまま。

この度は、大変ご迷惑をおかけしました。ナースコールへの対応につきまして、再教育いたします。貴重なご意見をありがとうございます。

【ご意見】 救急で整形で来たのに、みてもらえなく、他院の紹介をされた。

この度は救急外来受診時にご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。

当院の救急外来は全診療科の医師が交代で担当しており、来院された症状に関する専門医が必ずしも当直しているわけではありません。この度整形外科の受診希望とのことでしたが、他院の受診が適切と当日の担当医師が判断したものです。ご理解くださいますようお願いいたします。

【ご意見】 薬をうけとる待合の近くに、いつも生花が飾ってあって、それを見るのが楽しみです。季節おりおりの花を美しく軽やかに飾ってくださることに感謝。

—患者よりお礼と感謝の一筆です。

当院OBであるボランティアの方が、平成5年から「患者さんが季節を感じ、心が和むように」と、毎週生花を生けてくださっています。患者様が楽しみに見てくださいることをご本人にもお伝えします。感謝のお言葉ありがとうございました。

【ご意見】 当初は当院へ通院し、開業医に変わりましたが、諸事情で中止して又当院へ変更しました。不安でしたがとても丁寧に説明され、家での処置方法も教えていただき、ありがとうございました。慢性皮膚炎なのでこれからも受診させていただきます。看護師さんもやさしかったです。

この度はお褒めの言葉をいただきありがとうございます。担当の医師・看護師に伝えさせていただきます。今後とも丁寧な説明を心がけるとともに、患者様により良い医療を提供できるよう心がけてまいります。

令和5年6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.

