

【1月~3月分】

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
1月	入院中、スタッフから病気についてのDVD見てみませんか？と声をかけていただきました。とても勉強になりました。見た後にも声をかけていただき、私の質問にも丁寧に説明して下さいました。感謝しております。	<p>貴重なご意見に加え、温かいお言葉ありがとうございます。</p> <p>患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。</p> <p>地域医療の中核を担う病院として、患者さんが安心して治療を受けられるように、改善に努めて参ります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。</p>
	高齢で知らない病院での入院に不安でしたが、スタッフの親切・優しさがマスクの下から伝わり、安心して入院生活が送れました。スタッフの説明も丁寧に納得できました。これからは病気と向き合って残りの生活を過ごしたいと思えます。	
	お忙しい中とても優しく丁寧に対応していただきありがとうございました。初めての入院や治療でしたが痛みも少なく安心して治療に臨めました。本当に感謝しています。お仕事大変だと思いますが、ご自愛ください。	
	初めての入院でしたが、スタッフがとても優しく丁寧に対応してくれて、とても嬉しかったです。安心して入院生活を送れました。ありがとうございます。	
	昨年、11月母が手術・入院とお世話になりました。術後2~7日で退院、すぐに老老介護の在宅生活に戻ることに不安があり、リハビリ目的の転院を希望をしたところ、その場で手術後の転院調整をしていただく運びとなりました。スタッフのみなさんに感謝申し上げます。ありがとうございました。	
	緊急入院となり朝食をとれていなかった私のために食事を購入していただき、とても親切に対応してくれてありがとうございます。忙しい中痛くないか何度も気にかけてくれて嬉しかったし、安心しました。おかげさまで無事退院できました。お仕事大変だと思いますがこれからも頑張ってください。	
	点滴中不具合がありスタッフへ声をかけましたが担当ではないのでと対応してもらえませんでした。	
	目の悪い母へ書類の記載ができるかしつこく聞かれました。代筆でも良いか確認したらしぶしぶ良いですよと返事がありました。全ての人が目が良いとは限らないので優しい対応をお願いします。	

2月	受付が雑談しているようで待たされました。	当該部署に周知・指導をおこないました。スタッフ教育を行い接遇マナーの向上に努めて参ります。この度はご不便及び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。
	いい天気で気持ちも晴ればれして楽しく仕事が進んでいるのはわかりますが、病室入口近くでおしゃべりするのは良いとしていつまでも終わらないのはどうなのかと思います。部屋のゴミも回収されませんでした。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知並びに指導を行いました。患者さんに不快感を与えないよう配慮ある接遇に努めて参ります。
	入院中の回診時に血糖値や検査結果の説明をとともわかりやすく説明していただきありがとうございました。今後は外来でお世話になります。今後共よろしく願いいたします。	貴重なご意見に加え、温かいお言葉ありがとうございます。地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めて参ります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
	スタッフがよく話を聞き、納得いくまで丁寧に説明して下さいました。たくさん患者さんのいる中で時間をかけ、患者さんに寄り添った対応して下さると感じています。できれば日赤にいてくださることを願います。	
3月	建物一流、スタッフ四流。二度とかかりたくない病院。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。地域医療の中核を担う病院として、患者さんに信頼していただけるよう病院一丸となり改善に努めて参ります。
	スタッフから終始タメ口で話された拳句、母に対して肉付きが良いとセクハラ発言がありました。いったい何様ですか？謝られましたがお心こもっていない様に思いました。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署へ周知並びに指導を行いました。患者さんに不快感を与えないような声かけ含め、患者さんの立場に立ったケアが行えるよう接遇教育に努めて参ります。
	入院時、お手伝いして欲しいことがあったのに手伝ってもらえませんでした。リハビリ目的なのはわかりますが自分では困難なのでやってもらいたかったです。	当該部署へ周知いたしました。患者さんの病状に合わせ、リハビリのため、身の回りのことをご自身で行なっていただくようお声がけする場合もございます。しかし、その日の体調によっては困難な場合もあるかと思っております。その際はスタッフへご気軽にご相談ください。この度は配慮が至らず申し訳ありませんでした。
	入院セットを申し込みましたがティッシュボックス交換に遠慮がありました。入院当日にでも無くなったらすぐ知らせてくださいなどあるとよかったです。結局自分で購入しました。	ご不便おかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ周知いたしました。患者さんが安心した療養生活を送れるよう、ベッド周囲などの環境にも気を配り、きめ細やかなケアができるよう努めて参ります。また入院生活中にご要望がございましたら、ご気軽にスタッフまでお申し付けください。
	受付が始まっている時間だというのにユニフォーム姿で背中まで髪をバサバサさせて来る人がいます。更衣室で身支度してから仕事に臨むのが常識だと思いますよ。	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でした。当該部署へ周知・指導をおこないました。患者さんに不快感を与えないよう身だしなみ含めて配慮ある接遇に努めて参ります。

3月	スタッフの言葉遣いが丁寧でした。自分のことを思ってくださいありがとうございます。	<p>貴重なご意見に加え、温かいお言葉ありがとうございます。</p> <p>地域医療の中核を担う病院として、患者さんに貢献できるように、今後とも改善に努めて参ります。</p> <p>今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。</p>
	1ヶ月半という長丁場を乗りきれたのはスタッフのみなさんのおかげです。みなさんは日赤のスタッフとして誇りを持っているように感じました。スタッフとの雑談や女子トークに癒されました。図書室の存在に気付き長い入院生活の友となり体力回復に繋がりました。	
	入院中、スタッフのみなさん優しくしてくれてありがとうございました。楽しく過ごせました。でも点滴がとても邪魔でした。これからもお仕事頑張ってください。	
	扁桃腺の手術後痛くて食事が取れませんでした。工夫した食事を提供していただき大変食べやすかったです。	
	近くに待合イスがあるので受付付近では病院内の話をしてほしくないと思います。待ち時間が長く、心に余裕がないときに悪口は気分が良いわけではないです。	
	夜勤スタッフがうるさいです。ほぼ笑い声しか聞こえず、9時の交代時、病室が談話室になっています。	

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
1月	夜中の同室者の物音でよく寝れませんでした。そういう方はまとめて同室にして欲しいです。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。当該部署へ周知させていただきました。音が気になる等ございましたら、スタッフにお声がけください。スタッフより患者さんへお声がけさせていただきます。他にお困りごとがあった際にも検討し対応して参りますので、遠慮せずスタッフへお申し付けください。
	どの窓口でも待ち時間が長すぎます。特に検査時。	ご不便おかけし申し訳ありませんでした。当該部署並びに関係部署に周知させていただきました。ご指摘の通り、各窓口で患者さんに長時間待機していただくことが多くご迷惑をおかけしております。根本的な解決に向けて検討を続けておりますが、まずは待ち時間が発生する中での経過のご説明、院内での情報共有方法など改善策を検討し、患者さんが安心して検査、診療を受けられるよう病院一丸となり改善に努めて参ります。

3月	採血室のパネルが新しくなってわかりやすくなったと思いますがパネルの見える席が満席で座れません。何度も番号を見に歩かねばならず、体力を消耗してしまいます。音声で聞こえると更に良いと思いました。	ご不便おかけし申し訳ありません。また貴重なご意見ありがとうございます。当該部署へ周知させていただきました。患者さんにご不便をおかけしないように引き続き改善策の検討に努めて参ります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
----	---	--

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
1月	床頭台のコンセント差し込み口の上下が出ており充電器を差し込むことができませんでした。今後買い換える場合は凹凸のないものと助かります。	ご不便おかけして申し訳ございませんでした。また貴重なご意見ありがとうございました。ご意見を変更時の参考とさせていただきます。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。
	前院長の時、絵画、写真、パッチワーク、小学生からの礼状を掲示していたが、現院長は安らぎは必要ないと思っているのでしょうか。何度も来院時に受付案内スタッフに要望しているのですが。	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。当該部署へ周知いたしました。ご意見いただいた2階展示コーナー（赤十字ギャラリー）に関しましては病院ホームページより申請していただき展示する流れになっておりました。そのため、展示申請がない場合は掲示していない場合もございます。病院としても患者さんや来院なされた地域の皆様の「心の癒し」の場となるよう広報活動に努めて参ります。貴重なご意見ありがとうございました。
	駐車場入口植生帯に芝生がない場所があります。制服を着用した人が芝生の上を歩き傷めています。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。また貴重なご意見ありがとうございます。内容から患者さんの誘導やご案内を行う駐車場管理業者についてのご意見と推察いたしました。今後は歩道を使用するように周知・指導を行なって参ります。
2月	病院の時計の時刻が合っていません。外来や会計の待合のところが早いです。正確に直して欲しいです。	この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ周知いたしました。定期的に時刻修正を行っておりましたが、一部の時計は不具合が生じておりましたので、交換いたしました。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただけましたら幸甚に存じます。貴重なご意見ありがとうございます。
3月	自動販売機の種類が少なく値段が高い。搬入先の変更を希望します。メーカー希望価格でなく消費者希望価格でお願いします。	当該部署へ共有いたしました。現在搬入先を変更する予定はございません。種類に関してのご要望に応じて、メーカーへ共有させていただいております。値段は一般的な市場価格に基づいたものであるため、病院の一存で変更は難しい状況です。ご不便おかけしますがご理解いただきますよう、よろしく願いいたします。貴重なご意見ありがとうございます。

この度は貴重なご意見をいただきましてありがとうございました。