

職員に関するご意見

| 月 | ご意見 | 回答 |
|----|--|---|
| | 自動支払機で支払いが出来ず、支払窓口に並びましたがなかなか呼ばれず、拳句の果てに後から来た人を「先に並んでいた人がいるから」と先に通し、後回しにされました。周囲に気を配らず業務にあたり患者を不快にさせるのはいかなもののでしょうか。 | 貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は周囲にも細心の注意を払いながら患者さんの立場に立った対応に努めてまいります。 |
| 8月 | いつもお世話をしてくれてありがとうございました。ごはんもとってもおいしかったです。みなさんみたいに優しい大人になりたいです。みなさんのおかげで病気がよくなりました。ありがとうございました。病院のことは忘れません。 | 温かいお言葉ありがとうございます。患者さんからの声がスタッフ一同の励みになります。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まいります。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。 |
| | 十分に話を聞いてくださって、ありがとうございました。 | |
| | 当時はスタッフの皆さんに大変お世話になりました。夜間の痛みに対する対応助かりました。どの患者さんにもやさしく接している姿は素敵ですね。今後も、自身の健康も守りつつ患者さん達を助けてください。感謝と共に。 | |
| | 廊下でのスタッフの大きな声での会話、笑い声がします。患者の痛みとかを知った上での行動なののでしょうか。 | |
| | 貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は患者さんの立場に立った配慮ある対応に努めてまいります。 | |
| 9月 | お腹が苦しいと訴えていたため、オムツを確認すると尿パッドに尿が漏れていました。尿道カテーテルが入っていたため、スタッフにそのことを伝えても、全然動いてくれませんでした。患者が苦しいと言っているのに、状態を見ないのはいかがでしょうかと思います。他にも患者さんがいるのは分かりますが、もっと患者に寄り添って欲しいです。自分の家族が同じことをされたら悲しくなりませんか。ちゃんと対応して欲しいです。 | 貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不安な思いをおかけし申し訳ありませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。患者さんが安心して治療に専念できるよう、病院全体で適切なケアの提供に努めてまいります。 |
| | スタッフが感じ悪いです。 | |

| | |
|--|---|
| <p>今回の入院で2回目となります。2回ともスタッフの皆さまには、親切にしてください大変感謝しております。</p> | <p>温かいお言葉ありがとうございます。</p> |
| <p>足を骨折し入院して1週間。赤十字病院は出産の時にもお世話になり、とても懐かしかったです。昔とすごく変わっていて驚きました。スタッフがとても親切で、同室のお年寄りのお世話を丁寧にしてくれています。私も髪をシャンプーしたくて相談したら、場所や方法を丁寧に教えていただきありがとうございました。お部屋も常にきれいでトイレも使いやすく、何も言うことがありません。石巻に日赤があって本当によかったと感じました。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。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まいります。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> |
| <p>デイルーム、天井での作業を行っていた業者スタッフの脚立に登っていた方が、もう一人に対して小言のような指示・言動がひどく患者や家族が待機している場所なのに、不快でした。業務の伝達方法も下手で、ただ文句を言っている印象が大でした。あのような仕事の仕方では言われている方も萎縮して、ミスに繋がると思います。何より病院内での作業には配慮が必要です。指導をお願いします。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該業者へ共有・指導いたしました。今後は不快感を与えないように配慮して作業を行ってまいります。</p> |
| <p>不安で病院に来ているのに面倒くさそうにスタッフに問診された。あの態度は失格だと思います。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は患者さんの接遇向上に努めてまいります。</p> |

9月

病院システムに関するご意見

| 月 | ご意見 | 回答 |
|----|--|---|
| 8月 | <p>食事、薬、検温の度に、周りに聞こえる状況で氏名、生年月日を声に出して確認するのはいかがなものでしょうか。病室での説明も別室ですべきではないでしょうか。</p> <p>悪用する人もいるため、個人情報保護の観点からも確認方法を見直すべきではないでしょうか。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。異なる患者さんへの医療提供を防止するため、原則として患者さんへ氏名、生年月日を仰っていただいております。患者さんによっては、何度もスタッフにて確認をさせていただくこととなり、ご面倒をおかけしております。いただきましたご意見につきましては、個人情報保護の観点からも不特定多数の方に個人情報が漏洩する可能性があることを認識し、患者さんの置かれた立場に立った柔軟な対応をする必要があると考えております。現状、患者さんの確認方法の変更は医療安全の観点より困難ではございますが、お申し出いただければスタッフにて最善の方法を検討させていただきます。何卒ご理解とご協力の程よろしくお願いいたします。</p> |
| 9月 | <p>がんサロンが私の受診日の午前中に2回お休みでした。ハンドマッサージやネイルなど、お話を聞いていただいたりして治療中の癒しになっています。</p> <p>できれば午前中は開けていただきたいと思います。</p> <p>毎回、採血が長蛇の列になります。具合が悪くて病院に来ているのに分かっていますか。診察受付前は座って待てますが、採血の受付が終わらなければ座ることもできません。採血の受付をするのに採血室前に自動受付機を置くべきです。大変な思いで皆並んでいるんですよ。改善して下さい。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。ソシオエステティシャンへのご要望と推察いたしました。現在、がんサロンはピアサポーターとソシオエステティシャンを中心に運営しておりますが、ソシオエステティシャンは曜日・時間帯によっては不在とする場合がございます。その際は、サロンにいるスタッフへお声がけいただければ可能な限りソシオエステティシャンにて対応させていただきます。今後とも、お気軽にがんサロンにお立ち寄りいただければ幸甚に存じます。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございます。長期間に渡り、ご不便をおかけしており申し訳ございません。ご指摘いただきました通り、採血や外来診療の長時間待機が常態化している現状です。現在関係する部署にて対応策を検討しております。患者さんの負担軽減のため、改善に努めてまいります。</p> |

設備面に関するご意見

| 月 | ご意見・ご要望 | 回答 |
|----|---|--|
| 8月 | <p>駐車場から救急外来まで遠いです。腰が痛くて大変でした。具合悪い人は困ります。 駐車場が近いといいのですが。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。申し訳ありませんが、現状以外の駐車場を確保することは計画しておりません。一時的に玄関前にお停めいただく等、誘導などが必要であれば対応させていただきます。ご不便をおかけしますが何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> |
| | <p>院内に娘（車椅子利用、身長140cm、紙おむつ使用）の利用できる紙おむつ交換場所がなく、長年困っています。処置室ベッドを借りる事もありますが、根本的な対応をお願いしたいです。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。いただきましたご意見について検討させていただきましたが、現時点ではフロアの空きスペースや利用状況より設置が困難と判断させていただきました。ご期待に添えず申し訳ございません。ご不便をおかけいたしますが、今後もスタッフへお声がけいただければ迅速に対応させていただきます。ご理解の程よろしく願いいたします。</p> |
| | <p>以前にも記入し、その時は対応していただいたかと思いますが、旧夜間薬局裏建物の地面（芝生やそのまわり）を毛虫がはっているので、再度対応していただきたいです。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。ご指摘いただきました箇所及び敷地内は定期的に除草・駆除等の作業を行っておりますが、どうしても芝生や土には虫が生息してしまいます。来院される皆さまに害を及ぼす可能性がある場合には、今後も迅速に対処してまいります。ご理解の程よろしく願いいたします。</p> |
| 9月 | <p>トイレに便座除菌スプレーが設置してあると嬉しいです。</p> | <p>日頃より当院の感染対策にご協力いただき、ありがとうございます。感染対策について最も有効な対策は手指を流水と石鹸で洗っていただくことと考えております。トイレまわりにつきましても除菌に有効な消毒・洗浄液を用いて毎日午前・午後の1日2回 清掃・消毒しております。そのため、現時点では便座クリーナーの設置は見合わせている状況です。トイレまわりの清掃をご希望の際には、お近くのスタッフにお声がけいただければ清掃業者にてご対応させていただきます。ご不便をおかけしますが、何卒ご理解いただきたく存じます。</p> |
| | <p>パジャマのゴムがゆるくなっていたり、ほつれたりしていることがあります。 また、デザインとかもう少し良くして欲しい、色形も少し良くして欲しいと部屋の人達も言っていたので、よろしく願いします。</p> | <p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。現在、病衣変更の予定はございませんが、いただいたご意見は今後の参考とさせていただきますと思います。ズボンのゴムやほつれなどで不便に感じる事があれば、すみやかに交換いたしますので遠慮なくスタッフにお声がけいただきますようよろしくお願いいたします。</p> |

入院時には、転倒の危険があるので、スリッパではなく履き慣れた靴とありました。
リハビリをしている人を見ますと、点滴スタンド、酸素ボンベ、その他を引きスリッパで歩行していました。転倒の危険があると思い投書しました。

貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見のとおり、入院患者さんには転倒予防として「家で使い慣れた杖やかかとのある履き慣れた靴」のご準備をお願いしております。今回は具体的な事実確認が困難でしたが、諸事情によりスリッパ等でリハビリを行う場合もございますので、転倒に十分に注意し、安全に配慮した環境で適切に実施してまいりたいと思います。