

## 職員に関するご意見

月	ご意見	回答
10月	<p>先生はじめ医療スタッフの皆さまには大変親切にいただき、更に心のケアも同時にいただき、心より感謝申し上げます。特に「心」があるスタッフさんが多く、ご指導されている方々にも頭が下がります。どうぞ今後もよろしくお願い申し上げます。</p>	<p>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。</p>
	<p>受付スタッフが愛想も感じも悪く、とても腹が立ちました。日赤でこのような嫌な思いをしたのは初めてです。感じの悪い方を受付等に配置するのはいかななものかと思えます。</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。病院全体で患者さんの接遇向上に努めてまいります。</p>
	<p>造影CTを撮るために説明を受けに行きました。最初に同意書を記入させられました。それから「何回もやっているから分かりますよね。資料読んでおいてください。」と言われました。副作用の大事な資料も添付されていました。きちんと説明してから、同意書に記入を依頼するもの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。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、必要な説明を丁寧に行うことは当然として、患者さんが安心して治療に専念できるよう配慮ある対応に努めてまいります。</p>
	<p>夜に腹痛で点滴してもらいましたが、痛みが治まらないためスタッフに訴えました。その際に、痛み止めが効くまで時間がかかると言われましたが、そのまま痛み止めの効果の確認もありませんでした。他のスタッフの機転で事無きを得ました。</p>	<p>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、適切なケアの提供に努めてまいります。</p>

10月	<p>3日間、術後により食事提供がなかったため、食事時間にカーテンが開くことはありませんでした。他の患者さんには、食事と歯磨き用の水の用意がされましたが、自分には歯を磨く水さえ提供されませんでした。身体が動けるようになるまで介助をしっかりとお願いしたいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度は配慮の欠いた対応でご不安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。今後は患者さんの立場に立った配慮ある対応に努めてまいります。</p>
	<p>思ったより早く退院日を迎えられ、スタッフの方々には力を尽くしてくれましたこと一生忘れません。</p>	<p>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。</p>
11月	<p>皆さん親切で大変うれしいです。 どうもありがとうございます。</p> <p>労災の診断書の申し込みをしてから手元に届くまで1か月以上かかり、貯金を切り崩しながら生活をする羽目になりました。患者数もとんでもない人数と思いますが、退院してからの患者のことも考えてもらいたいと思います。</p> <p>また、生命保険の診断書は2ヶ月後にやっと手元に届きました。そのときも診断書記入するために診察しないといけなと言われてたため受診。診察しながら書類を記入していました。途中で外で待っててくださいと言われてたため、待合で待機していましたが、1時間30分以上待っても何も案内がないため、不思議に思い受付に聞いてみました。</p> <p>総合受付に聞いてみてと言われ聞いてみましたが、書類は届いていないとのこと帰宅しました。</p> <p>随分適当な対応ではないでしょうか。今までは我慢してきましたが、もう我慢できず投書させてもらいました。</p> <p>あまりにもルーズすぎます。今後改善される事を願います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度は診断書の交付に関して、ご迷惑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。今後は患者さんの立場に立った配慮ある対応に努めてまいります。</p>

11月	<p>診療終了のチェックがないからと受付に、もう一度診療受付に行きチェックをもらって来てと言われました。</p> <p>私は家族だから歩くのは大丈夫ですが、患者本人にもこのような対応なのではないでしょうか。チェック漏れは、病院側の不注意なのだから、患者側に負担をかけるのはいかなもの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。当該部署へ共有いたしました。患者さんのご事情にあわせて受付間で確認させていただくなど対応はしておりましたが、この度は疑念を抱かせる形となり申し訳ありませんでした。また、12月より電子処方箋開始に伴い、運用を変更しております。患者さんへご負担をかけることがないよう、配慮ある対応に努めてまいります。</p>
	<p>家族の者です。スタッフに頭ごなしに決めつけ話をされ、とても不愉快で腹が立ち、もう二度と指導は受けたくないと断っています。最低でも、患者の話聞いて寄り添う姿勢があるべきだと思います。患者が指導を参考にして、頑張ってみようという気にさせるよう、しっかりとスタッフ教育をお願いします。</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。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は患者さんに寄り添いながら、治療に前向きに取り組めるような対応に努めてまいります。</p>

### 病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
10月	マイナンバー受付済の人を先に呼ぶ理由はなぜですか。	<p>貴重なご意見ありがとうございます。診察終了後の総合受付での出来事と推察いたしました。マイナンバー保険証での受診の場合、職員による保険証の確認が省略されるため、そのようなご案内を行っておりました。</p> <p>11月より再来受付後にまずは保険証を確認させていただき運用に変更いたしました。今後とも皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。</p>

	<p>朝早くに受付整理番号札をもらいます。自分より後の番号の人へ総合受付でも受付を行えると声をかけていますが止めて欲しいです。番号整理の意味がありません。受付機を増やすなどで対応してください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。総合受付での受付は混雑緩和対策として実施しておりましたが、いただきましたご意見を踏まえ廃止いたしました。また、受付機の増設に関しましては、現状では費用面より対応が困難な状況となっております。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解の程よろしく願いいたします。</p>
10月	<p>救急外来はとにかく待たせすぎです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。当院は救命救急センターを開設しており、石巻地域、登米、南三陸から救急車で搬送される重篤な方を集中的に受け入れることを責務としています。</p> <p>同時に、救急車以外で来院される方にも重症な方はいらっしゃるの で看護師による重症度トリアージによって優先順位を付けて診察させて いただいております。そのため、受診を希望される方々が多い時間帯 や夜間・休日によってはどうしても時間がかかってしまう方が生じます。</p> <p>大変申し訳ありませんが、現状では受診を希望される全ての方の待ち 時間を無くしたり、大幅に短くすることは非常に困難な状況になって おります。そのため、当院で治療継続中以外の方で自分で歩ける方 については、日中は近隣の医療機関、夜間は石巻市夜間急患セン ター、休日は休日当番医を受診していただくようお願いしております。 皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。</p>
	<p>会計に時間がかかりすぎです。 患者は早く家に帰りたいので、もう少し会計ができるようお願い します。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご迷惑をおかけし申し訳 ございません。会計計算については可能な限り速やかに処理すること を心がけておりますが、多くの患者さんで混雑する時間帯には計算に 時間を要している現状がございます。職員の能力向上や事務手続 きの簡便化に加え、ご不安な気持ちを少しでも解消できるよう親切・ 丁寧な声かけや説明を心がけ、待ち時間解消に向けて引き続き努 めて参りたいと存じます。</p>

10月	<p>朝の受付時と血液検査時の並ぶ時間が辛いです。 何か良い方法を考えて改善をお願いします。 特に血液検査の前は長くて大変でした。</p>	<p>貴重なご意見いただきありがとうございます。ご負担をおかけし申し訳 ございません。一部曜日の受付全般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、病院として根本的な解決に向けて 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 めて参ります。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、お時間いただ ければ幸甚です。</p>
-----	---	--

## 設備面に関するご意見

月	ご意見	回答
10月	<p>自販機が新札が使用できず困っています。 500円硬貨も使えません。 販売機があるなら両替機も用意できると思います。 両替機が欲しいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。現在、管理業者にて新紙幣・貨 幣対応の自動販売機への交換作業を行っております。両替機の設 置については、検討いたしました。セキュリティ面や費用面より現状で は設置困難と判断いたしました。ご期待に沿えず申し訳ございませ ん。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、何卒ご理解の程よろしくお 願ひいたします。今後もお気づきのことがあった際には、ご意見いただ けましたら幸いです。</p>
	<p>多目的トイレにユニバーサルシートがなくて、大変困っていま す。設置を考えてほしいです。</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、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お願ひ いたします。</p>

11月	各階デイルームに電話機を置いてほしいです。 全員スマホを持っているわけではないのに、なくすのはおかしいです。	貴重なご意見ありがとうございます。公衆電話機に関してはNTTの計画に基づき設置・撤去が行われております。そのため、当院の一存で設置することは困難な状況となっております。ご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解の程よろしく願いいたします。
-----	---	---