

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
12月	<p>初めての入院で緊張していましたが、スタッフも優しく、ごはんもおいしく、お部屋もキレイでとても快適に過ごすことができました。ありがとうございました。</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>春から秋までスタッフの皆さんには大変お世話になりました。私は足が悪く通うのが本当に大変でした。どうなるものかと、とても心配でしたが皆さんには車いすを用意してもらったり、玄関の坂で手を借してもらったり感謝感謝でございます。些細な事と当事者は思っているかもしれませんが、本当にありがたく日赤の方そして障害者駐車場の方ありがとうございました。</p>	
	<p>ほほえみに感謝です。スタッフの笑顔にやすらぎ、不安がなくなりました。まるでマリアの顔に見え元気をいただきました。ありがとうございました。</p>	
	<p>手術目的で入院しました。外来のスタッフさん丁寧に説明ありがとうございます。手術室の方も優しくかったです。ありがとうございます。病棟のスタッフさん。注射何回も刺されましたが、患者に何度も謝りながらしてくれました。みなさんありがとうございました。</p>	

	<p>トイレを使用させていただきました。スタッフの方がとても親切で明るい印象で素敵でした。以前にも他のスタッフの方の挨拶と笑顔が素敵でした。病院の中でのちょっとした出来事で今日一日のパワーになります。うれしい出来事でしたので、ありがとうをお伝えしたくペンをとりました。</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>
12月	<p>入院時説明のスタッフのイライラ感がすごかったです。相談担当に適していないと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度は配慮の欠いた対応で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。今後は患者さんの立場に寄り添った対応に努めてまいります。</p>
12月	<p>スタッフの態度が悪すぎですね。 説明不足、不愛想。一番は何でも「適当」ですね。</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。今後は患者さんに信頼していただけるよう丁寧な対応に努めてまいります。</p>
	<p>診察後に外来基本票を受付に提出して10分以上経過したためスタッフに聞くと、今カルテ記入中なのでしばらくお待ち下さいとの返答でした。再度確認すると、出来ましたとのことでした。スタッフの交代に伴う申し送りの不手際ではないですか。他のスタッフも、昼休み目前で無駄話、髪を撫でたりと患者側から見ると、待たせて申し訳ないという気持ちがないと感じます。</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。今後はスタッフ間の情報共有の強化をはじめ、医療接遇スキルの向上に努めてまいります。</p>

	<p>朝の番号札を渡す方が目立たないのでスルーしてしまいました。きちんと声を出して分かるように対応してください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。当該部署へ共有いたしました。ご来院される患者さんへのお声がけの方法、担当スタッフと認識していただくための対策を実施してまいります。</p>
12月	<p>父が入院することになり、入院申込書や面会申込書を記入してから2時間放置されました。途中で受付に申し出ても「看護師が来るまで待つように」と確認すらしてくれませんでした。いつ呼ばれるか分からない状況で付き添いは1名のため、お手洗いにも行けない状態で待つしかありませんでした。伝えたいことは、「待たされた」ことではなく「待たせ方」です。ただ待たされる側は不安であり、入院の準備に時間が掛かるのならば目安の案内があっても良いのではないですか。待たせることが当たり前だと思っていないですか。改善していただけないでしょうか。</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。ご意見いただきました通り、今後は長時間お待たせする可能性がある場合は、その旨を丁寧にご説明するとともに待機方法をご提案させていただくなど、より配慮ある対応を心がけてまいります。</p>
	<p>ご多忙とは思いますが、もう少し笑顔ある対応をお願いします。広い病院内です。もっと丁寧な説明をお願いします。</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ありませんでした。当該部署へ共有・指導いたしました。思いやりの心を持った丁寧な対応に努めてまいります。</p>
1月	<p>患者や家族の話を丁寧に聞いたり、患者や家族の目を見ながら診察したり説明したり、患者の納得するまでやりとりしていて真剣さが伝わりました。スタッフはよく教育されていると思います。これからも患者のため、弱者のため、地域医療のために尽くしてください。</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>個室の空きがなく大部屋に入院しましたが、2日間同室者のイビキと寝言でほとんど寝れず個室への移動をお願いしました。すぐに移動を調整してくれて、その日から退院までゆったりと生活できました。面倒くさい患者だったと思いますが、退院まで誰一人として嫌な態度を取る人はいませんでした。気持ちよく退院を迎えました。本当にありがとうございました。</p>	
1月	<p>スタッフ間で迅速な申し送りが行われ、すぐに治療が始まりました。食欲がなくなったときは食事の変更もしていただきました。入院費もすぐ駆けつけて教えてくださり、がんサロンも利用でき心の不安が軽くなりました。話すとき即対応していただき、ありがとうございました。</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>気が動転し何が何だかわからない状態でしたが分かりやすく説明、聞き直しても感じよく話してくれ落ち着きを取り戻すことができました。本当にありがとうございました。お体に気をつけて頑張ってください。</p>	
	<p>スタッフはカルテではなく患者を見るようにしてほしいです。歩行に問題あるのが分かるのなら手を貸してほしいです。迷惑行為をする患者には、女性スタッフが対応せず、男性スタッフが対応するなどカスハラから守ってほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不便かつご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。患者さんに安心・信頼していただけるようスタッフ全体で接遇向上に努めてまいります。また、スタッフへのご配慮ありがとうございます。当院ではハラスメント発生時の対応マニュアルを整備しております。そのような行為が発生した場合は、患者さん、スタッフを守るため、マニュアルに則り厳正に対応させていただきます。</p>

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
	<p>いつも思うのですが、診察も終わり診療代を支払うのに機械が少ないのではないのでしょうか。支払いの待ち時間が長くなりすぎます。広いフロアに沢山の人が待っており、もう少し早く支払えるように改善をお願いしたくペンをとりました。支払いの機械を増やすことはできないのでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。自動支払機に関しましては予算やスペースの問題で早期に導入することは困難な状況です。ご希望に添えず申し訳ありません。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、ご指摘いただきました通り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。スタッフ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まいりたいと存じます。</p>
12月	<p>外来受付での対応が遅い。ただでさえ診察などで待たされるのに受付でまた待たされます。待たすのを何とも思っていないのですか。もう少し流れをスムーズにしてください。</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。当該部署へ共有いたしました。患者さんにご迷惑をおかけしないよう、受付から診療終了までの過程で改善できる点がないか業務の点検を行い、スタッフの能力向上・接遇向上に努めてまいります。</p>
	<p>以前は担当医の診察後、すぐに化学療法室に向かうことができたが、11月頃より診察終了後また受付に外来基本票提出してから20～30分待たされます。以前のようにすぐ化学療法室に行けるようお願いします。どうかスムーズに治療に移行できるよう再検討を強く希望します。（自分の場合は、朝6時45分頃に自宅を出発して帰宅は午後3時頃です。）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。当該部署へ共有いたしました。今後はスタッフ間の情報共有を強化し、迅速な対応に努めてまいります。</p>

12月	<p>病棟は朝から同じ曲がずっと鳴っています。音も大きくて、とても嫌な音です。</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ありませんでした。1日3回（7：30、11：30、17：30）放送しておりますオルゴール音楽のことと推察いたしました。こちらは、血糖測定の未実施を防ぐための対策として行っておりました。患者さんによってはご不快に感じることは存じますが、安全な医療を提供させていただくための対策とご理解いただければ幸甚に存じます。</p>
	<p>診察後に診療科受付に紙を出すようになりましたが、分からない人への対応や電話対応で全然進まず30分待つことになりました。人員削減のためか、全然良くなっていません。改善をお願いします。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。12月より電子処方箋の開始に伴いシステムを変更させていただいております。患者さんへご迷惑をおかけしないよう、引き続きスタッフの対応能力の向上、周知方法の改善に努めてまいります。</p>
	<p>スマート決裁にしてください。会計待ち時間が長すぎます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございません。会計あと払いシステムのことと推察いたしました。いただきましたご意見について検討いたしました。現時点では費用面より導入は困難と判断させていただきました。ご希望に添えず申し訳ありません。会計につきまし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、ご指摘いただきました通り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。待ち時間解消に向けて引き続き努めてまいりたいと存じます。</p>
1月	<p>外来の待ち時間が非常に長いです。予約時間に合わせて行っても3時間近く呼ばれません。大きい病院なのである程度は仕方ないと思っておりますが、もう少しどうにかできないでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ございません。ご指摘いただきましたとおり、診療時間の遅れは常態化している現状です。少しでも患者さんがご負担なく治療を受けられるよう、診療人数の適正化など根本的改善に向けて引き続き取り組んでまいります。</p>

	<p>患者の待ち時間の短縮等のためシステム等を工夫されていると思いますがホームページ等での周知が実施日の前日なのが気になりました。ある程度の周知期間が必要と考えますので、ご検討いただきたいです。最低でも実施日の2週間前とかには、病院内掲示、ホームページへの掲載が必要だと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度は直前の周知により、ご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。今回は院内手続きの問題で掲載が遅れてしまいました。今後は患者さんに余裕をもってご準備いただけるように、適切な周知・掲載を行ってまいります。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れば幸甚に存じます。</p>
1月	<p>母が救急車で搬送され入院のためベッド調整すると言われ2時間待ち。迎えに来るまで3時間以上待ち、病棟に行ってもデイルームで40分待ちました。スタッフが来たと思ったら3分程で話は終わりました。忙しいとは思いますが、さすがに待たせすぎだと思います。迎えが遅くなるような説明も何もありませんでした。午前中に来て帰れたのは夜でした。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。今後は、理由などを丁寧にご説明するとともに待機方法をご提案させていただくなど、患者さん・ご家族に寄り添った対応に努めてまいります。現在、当院の入院ベッドは常に満床に近い状態にあり、救急外来の患者さんで入院が必要な場合もお時間を頂戴しベッド調整している現状です。また、どうしてもベッドが確保できない場合には他院への転院加療をご依頼させていただいております。患者さん・ご家族には大変ご迷惑をおかけしておりますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>
	<p>面会時間19時までにも関わらず、面会者4人で20時過ぎても話し込んでいました。新型コロナ感染症、インフルエンザ対策で面会者を2名から1名、時間を30分から15分に短縮しても、これでは意味がないと思います。面会のルール、面会者のモラルも徹底していくべきかと感じました。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。また、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。今後は同様の状況が生じないように面会ルールの周知徹底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れば幸甚に存じます。</p>

1月	「30分以上待っているのに会計が出ない。ちゃんと仕事しているのか。」と窓口で怒鳴っている方がいました。自分も会計で30分以上待たされるのは常ですが、待っている人にとってはとても長い時間です。ある程度あと何十分という表示があると安心・納得して待てるのではないかと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけしており申し訳ありません。会計時間の案内表示について検討いたしましたが、計算に要する時間は患者さんにより大きく異なる場合があることやシステム面の問題より導入は困難と判断いたしました。ご希望に添えず申し訳ございません。スタッフ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まいりたいと存じます。
----	---	---

設備面に関するご意見

月	ご意見	回答
12月	多目的トイレにユニバーサルシートがなく、大変困っています。設置をお願いします。	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により設置が困難と判断させていただきました。ご希望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願いいたします。
	北3階病棟の自動販売機にりんごジュースを入れてください。	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を販売業者に共有し、小児科の患者さんも多く入院されます北3階病棟には、りんごジュースを加えました。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。

12月	<p>病院は感染や菌に注意しないといけないわりにトイレの便座を拭くためのアルコールや除菌するものがないのが不思議でしょうがないです。</p> <p>前に使用した人の尿とか便座についています。</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鹼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迅速に対応いたします。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>面会に行った際に、食事の献立表がクリスマス仕様になっていました。病院食は味気ないイメージでしたが、クリスマスカードもついていたらしく美味しくいただいたようです。スタッフの努力と優しさを感じました。</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>
1月	<p>病棟の自動販売機にゼロ・コーラ、コーヒー系の無糖のもの、無糖の栄養ドリンクの追加検討をお願いします。また、1階に500mLサイズのゼロ・コーラはありますが高額なのでハーフサイズが望ましいと感じています。</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を販売業者に共有させていただきました。商品の入れ替えは、各フロアの購入状況によって決定しております。そのため、ご要望に添えない場合がありますのでご了承ください。</p>
	<p>外来ソファの肘掛けを何気なく拭いたらとても汚れていてビックリしました。清掃が行き届いていないように思えます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。清掃業者へ共有いたしました。今後は、ご指摘いただきました箇所も定期的に清掃してまいります。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>

1月	手術の待ち時間に荷物を預けるロッカーがあると助かります。初めてで何が必要か不要か説明は受けましたが、色々持ち込んでしまいました。待っている間、ロッカーに手荷物を預けておければトイレに行ったり院内を歩いて身体をほぐしたりできるのになと思いました。	貴重なご意見ありがとうございます。コインロッカーの導入は現時点ではセキュリティ対策上より困難な状況です。ご不便をおかけし申し訳ございませんが、何卒ご理解いただきたく存じます。今後も療養環境の改善に努めてまいりますのでお気づきのことがございましたらご意見いただければ幸いです。
----	--	---



石巻赤十字病院 院長