

【4月～6月分】

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
4月	噂には聞いていましたが、受付スタッフの対応がいまいち。感じが悪かったので改善してもらいたいです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に指導を行いました。受け答えの方法や声のトーンにも気を配りながら、配慮ある接遇に努めて参ります。
	スタッフの対応が乱暴で、声がけに嫌な気持ちになりました。	この度は配慮が足りずご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知いたしました。今後は言葉使いも含めて接遇マナー向上に努めて参ります。
	受付スタッフの態度がものすごく悪いです。紙を置くと言うより落とすような感じだった。本当に最悪だと思います。	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丁寧な接遇に努めて参ります。
	検査を受けて「15分たったら来る。」と言われたのに、何の音沙汰もなく30分以上待たされました。全体的に流れがルーズだと思います。	ご不便をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知いたしました。患者さんをお待たせすることのないよう、スタッフ間の円滑な連絡方法等を検討し、安心して治療に専念いただけるよう改善に努めて参ります。
	説明窓口のスタッフの対応が何となくスローに思います。改善の余地があると思います。	ご意見いただきありがとうございます。当該部署に共有いたしました。今後は、正確な情報の確認を最優先しつつ、より効率的な説明を行えるよう努めて参ります。
	入院した際点滴を3～4日投与しましたが、点滴箇所が痛くてほぼ毎日点滴を刺し直し辛かった。そのことを医師に申し出たら別な点滴に変えてもらいました。患者の意見に耳を傾け対応いただき感謝します。できれば点滴を毎日刺し直していることがもう少し早く伝わっていたら良かったなと思います。	貴重なご意見及びご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知いたしました。スタッフ間の情報共有は勿論のこと、病院全体で安心して療養できる環境を提供できるよう医療の質向上に努めて参ります。
	手術で来た家族と連絡が取れなくなった際に、一緒に探して下さったスタッフの方にととてもよくしていただきました。ありがとうございました。	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、みな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。
	スタッフのみなさん、親切・丁寧に対応していただき不安・払拭に繋がりました。感謝いたします。	

4月	<p>スタッフのみなさん、私は以前、救急救命にて、かなり危険な状態を助けていただいた者です。本当に私は心肺停止との事で命を落としかけました。今はかなり元気で仕事、趣味も復活しました。今後の人生は本気で生きる所存です。</p>	<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。 地域医療の中核を担う病院として、みな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。</p>
5月	<p>行き方を聞いたスタッフの対応が威圧的だった。その後すれ違った時に睨まれた。</p>	<p>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丁寧な接遇に努めて参ります。</p>
	<p>みなさん有難うございます。何かとお世話になりました。手術治療を受け、こんなに良くなったことに感謝申し上げます。みなさんのご健勝とご活躍を祈ります。</p>	<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。 地域医療の中核を担う病院として、みな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。</p>
	<p>スタッフのみなさん、多忙にも関わらず優しく温かく適切に対応していただき傷は癒され、心も穏やかに過ごすことができました。また、施設もキレイに掃除され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>スタッフのみなさんには私の話をよく聞いていただき、優しく接して下さいました。大変お世話になりました。どの方も明るく、いろいろ説明してくださり感銘いたしました。人の命に関わる大変な仕事だと思います。これからも健康に気を付けて職務に励んで下さい。</p>	
	<p>毎日カーテン越しにスタッフの声が聞こえるのですが、どの人も優しい声で患者さんに話かけているので心が温まります。もちろん対面してもみんなやさしいです。本当にお世話になりました。</p>	
<p>視覚障害者の友人から頼られました。家族の付き添いで来院した際、次の場所をスタッフに聞いたところ「あっちの」「～を行くと見えます。」と案内されたようです。視覚障害者にはあっち、そっちは分からない。どのスタッフもそのような説明で困ったとのことでした。教育をお願いしたいとのことでした。</p>	<p>配慮が足りずご不便をおかけし申し訳ありませんでした。安心して治療に専念できる環境を提供できるよう、病院全体で接遇マナー向上に努めて参ります。</p>	

6月	<p>お産が思うように進まず、心も身体もヘトヘトだった時、なるべく側に付き添ってくれて私を励まし続けてくれました。おかげ様で元気に出産することができました。入院中も、どのスタッフの方も優しく丁寧で声をかけやすかったです。日赤でお産ができて良かったです。ありがとうございました。</p>	<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。 地域医療の中核を担う病院として、みな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。</p>
	<p>施設入所者が町内のかかりつけ医での受け入れを断られました。早く受け入れてくれた石巻日赤病院さんにとっても感謝いたします。本当にありがとうございました。</p>	
	<p>スタッフのみなさん、5日寝たきりの私を24時間仕事とはいえ、激務の中見守ってくださり、只々感謝申し上げます。人生70歳初めての入院で不安定な私を支え続けて頂いたスタッフの皆さま、誠にありがとうございました。今後のご多幸とご健勝をお祈りし、更なるご活躍を期待しております。有難うございました。</p>	
	<p>90歳になるまで病気知らずで元気だった母がこの1年間で何度も救急搬送されました。それなりの覚悟をして来ますが、その度にいつも丁寧な対応をしていただき、スタッフの連携プレイに安心します。スタッフのみなさん大変お世話になりました。コロナ禍の中での厳しい日々が続きます。みなさんのご健康とご活躍をお祈り申し上げます。</p>	
	<p>色んな病気に感染したくなくて、時間がかかるなら車で待とうと思っていたらすぐに呼ばれるから待てと言われ、1時間以上経っても呼ばれず確認したら、まだまだかかると言われました。待つのは構わないが、病気に移りたくないのに引き止められ気分が悪いです。今回が初めてではなく、病院の管理に問題があります。いい加減にして欲しいです。</p>	

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
4月	10：30予約で来ましたが、12：00過ぎても終わりません。何のための予約なのですか。面会を規制するだけではクラスターは防げませんよ。放送を聞くだけでイライラします。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。ご指摘の診療時間の遅れは常在化している状況です。待ち時間が発生する原因は、予約枠の設定が大きな要因であり、設定の見直しを検討する必要がありますと考えております。 待ち時間が発生する場合には待合室への掲示と放送、スタッフが適時お声がけさせていただく等の対応をしておりますが、根本的改善に向けて引き続き努めて参りたいと存じます。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。
5月	救急外来を受診し入院となったが、受診して入院まで8時間以上待たされています。外来での処置の順番に疑問があります。また、待たされている間も説明が欲しいです。待機している家族も80歳過ぎであるため配慮して欲しいです。今後の改善を期待します。	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。当該部署並びに関係部署に周知させていただきました。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。
6月	救急外来に来院しましたが、時間がかかりすぎだと思えます。入院となりましたが病室が決まるまで2時間以上待たされました。もう少し早めに手続き等していただきたいと思えます。	ご迷惑を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。外来での待ち時間が発生する中、入院に至るまでの調整や手続き等の改善策を検討して参ります。安心して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。
	外来基本票に受付番号欄が付いているが診療科によっては1番に書いてある文章は何を言っているのか解りにくいと思えます。みんなが分かるような表現にお願いできませんか。他の科と同じでは駄目なのですか。	ご不便をおかけし申し訳ありません。ご意見いただいた文章は「最初にこの用紙を各診療科受付にご提出してください。」との内容ではないかと推察いたしました。その前提での回答となりますが、一部診療科では当日の受診状況により検査等の順番が変更となる場合があるため、最初に診療科受付カウンターにお越しいただき、スタッフより当日の検査や診察の順番をご案内させていただいておりました。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。
	会計が遅すぎます。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。診療費の計算について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少なからずお待ちいただくこともございます。ご不安な気持ちを少しでも解消できるよう親切・丁寧な声がけや説明を心がけるとともに、事務手続きの簡便化等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。

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
4月	受付の際のファイルに受付票を入れる際に、ファイルの赤い文字のシールが裏側にあれば、作業が軽減されるのではないかと思います。	ご不便をおかけし申し訳ありません。ファイルの差し替えについて、早期の導入は費用面で困難な状況となっておりますが、引き続き環境の改善に向けて検討を進めて参ります。
	入院患者のパジャマをもう少しきれいなものにしていただきたいです。罪人みたいで悲しいです。	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。リネン業者と情報共有させていただきました。ご不便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ければと思います。また、定期点検を行い、今後もサービスの改善に努めて参ります。
	味噌汁のお椀にこびりついたよごれがあるものがありますよ。綺麗にしてください。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署と共有させていただき、点検いたしました。今後も定期点検を行い、ご満足いただける療養環境の整備に努めて参ります。
	入院して窓が開けられないのが残念でした。カーテンもあり日の当たらない所で我慢しましたが、もう少しベッドを検討いただけたら楽な入院生活を送れたかなと思います。	ご不便をおかけし申し訳ありません。窓の開閉等に関しては安全管理上より制限させていただいております。ベッドやお部屋の移動等の希望に関して病棟スタッフにお声がけいただければ、安心して療養できる環境を提供できるよう可能な限り検討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。
6月	入院用のズボンのゴムがゆるいので、紐など入れて欲しいです。入院時持ってくるものを、もう少しまめに記入して欲しいです。	この度は、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。リネン業者と情報共有させていただきました。ご不便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ければと思います。また、入院時の準備物の案内に関しても、入院パンフレットの内容修正の参考にさせていただきます。

新型コロナウイルス感染症に関するご意見

月	ご意見	回答
6月	入院後にコンビニに行けないこと、デイルームへ行ける時間に制限がある事の説明を受けました。他の病棟ではコンビニに行けると聞いたとスタッフへ伝えた所、この病棟は特別だが、もう一度確認して伝えると言われましたが退院まで回答はありませんでした。決まりがあるのなら外来時点で教えていただきたかったです。次に入院する方のために面会禁止期間中のデイルーム利用時間の拡大やコンビニ利用について検討をお願いします。	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。また、ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。当該部署に共有させていただきました。当該病棟入院患者さんのデイルーム利用时间及びコンビニ利用につきましては、流行状況を見極めながら随時、前向きに検討して参ります。

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。

石巻赤十字病院 院長



人間を救うのは、人間だ。 Our world. Your move.