

【10月～12月分】

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
10月	寝具類を交換するスタッフがうるさいです。棚を倒したり、笑い声が耳障りです。患者さんの状況に配慮して仕事をしてほしいです。しっかり指導して下さい。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知並びに指導を行いました。今後は不快感を与えないよう配慮ある接遇に努めて参ります。
	外来診察中にスタッフの声が大きく、医師の説明がよく聞こえませんでした。直接注意しましたが診察後謝罪の一言もありませんでした。	当該部署へ周知いたしました。今後は配慮ある対応を心がけ、接遇マナーの向上に努めて参ります。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。
	スタッフが素晴らしかったです。小さなことにも答えてくれたり、忙しいのに笑顔で優しい声での対応は癒され安心しました。	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。
	入院時にミーティングルームがないのかオープンスペースで数人の大きな話し声・笑い声が響いていました。昼間眠いと思っても寝れなかったです。	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。当該部署へ共有・指導を行いました。患者さんに安心して療養に専念いただけるよう、療養環境の改善に努めて参ります。
	食事の配膳から回収までが早すぎます。他のスタッフに相談し「ゆっくり食べていいんですよ。」と仰っていただきましたが下膳用の台車の音が聞こえると焦って残してしまいます。また、一度食事途中で下膳されたこともありました。早く下げたい気持ちもわかりますがゆっくり食べさせて欲しいです。	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。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は同様のことが無いよう再発防止に努め、患者さんに安心して療養いただけるよう患者さんの立場に立ったケアの提供に努めて参ります。
	手術翌日、手術のため髪を刈り上げたことに対しスタッフから笑いながらからかうような声がけをされました。女性が髪を刈り上げることに對し言動を慎んで欲しいです。デリカシーが無すぎます。	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・指導を行いました。今後は信頼・安心して治療を受けていただけるよう患者さんの気持ちに寄り添った接遇に努めて参ります。

10月	過去にも何度か入院していますが退院するときには状態や症状のお話もなく退院させられます。今回も入院し検査しましたが詳しい結果を教えてもらえませんでした。面会できない事は承知していますが経過のお話だけでもして欲しいです。	ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署へ共有いたしました。診療に関わる情報を知ることは患者さんご家族さんの当然の権利です。今後は、不安な気持ちを抱かせないよう適切な情報提供に努めて参ります。また、コロナ禍による面会制限等でご迷惑をおかけしております。入院中に病状説明の希望や確認したいことがございましたら病棟へご連絡いただければ可能な限り対応いたしますので、ご連絡いただければ幸いです。
	人生はじめての手術と1週間の入院を体験しました。スタッフの皆さんありがとうございました。1週間でしたが多くの事を学ぶことができました。感謝します。	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、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。
11月	スタッフへ要望しても忘れることが多すぎます。引き継ぎも伝わっていないことが多いです。また説明が不足し過ぎで言い訳も多いです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に周知並びに指導を行いました。スタッフ一人ひとりが責任感を持った対応を行い、患者さんに安心して療養いただけるようケアの質向上に努めて参ります。
	面会に来てデイルームで待って下さいと言われ30分近く待たされました。どうやら忘れていた雰囲気でした。同じ事を繰り返されると呆れてしまいます。	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。当該部署へ共有・指導いたしました。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。
	態度がとても不愉快でした。病気に優先順位をつけるように重病しか診察しないとわれ、人の気持ちに寄り添う素振りもなく、かえってストレスで悪化すると感じました。病院としてどう思いますか。評判も悪くなると思います。	不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。院内にて共有いたしました。患者さんの気持ちに寄り添った対応を行えるよう病院全体で接遇マナーの向上に努めて参ります。
	スタッフがすごく感じ悪かったです。感じ悪いにも程があります。	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。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。

11月	スタッフの皆さんありがとうございました。	<p>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、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。</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>
	スタッフの言葉遣いが上から目線でした。	<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接遇マナー向上に努めて参ります。</p>
12月	土日祝祭日にナースコールをしても来るのに時間がかかり、担当者に理由を聞くと人員が少ないと言う事でした。なぜ入院患者が減るわけでないのに担当を減らすのでしょうか。担当の方に負担がかかり休職者が出たら大変です。早めの改善を望みます。	<p>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。当院の現在の体制より早期の人員増は困難な状況ではありますが、患者さんをお待たせすることのないよう改善策を検討し、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。</p>
	コロナ禍で制限を受けた入院となりましたがスタッフの方々に気遣いいただき感謝です。病室内に人が入ってこれないため静かな入院生活ができました。これからも市民より信頼され発展されますよう望みます。	<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、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。</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>
	親切に対応していただきありがたく思っています。1～10まで説明して下さい今までで初めてだったと思います。これからもよろしく願いいたします。	

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
10月	会計が遅いです。他院は早いです。	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・丁寧な声かけや説明を心がけるとともに、事務手続きの簡便化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。
11月	入院食の朝食と昼食の時間が近く、夕食が遅いので時間の調整がうまく取れるといいですね。	ご意見ありがとうございます。回診や処置等の入院生活のスケジュールよりお食事の提供時間の変更は難しい状況となっております。しかし、体調面や処置時間等より食事時間の調整が必要な患者さんに関しては可能な範囲で対応いたします。その際は遠慮なくスタッフへご相談いただければと思います。

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
10月	夜間、病室内でのロッカーの開閉音が気になり眠れません。何か検討して欲しいです。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。以前、同様のご意見をいただいた際にロッカー開閉時の接触部分に遮音材を貼付しておりました。しかし、経年による劣化にて今回、ご不快な思いをさせてしまったものと推察いたしました。改めて点検を行い、患者さんが快適に過ごす事ができるよう環境整備に努めて参ります。
	デイルームの雨水の漏れが気になります。対応して欲しいです。	貴重なご意見ありがとうございました。該当箇所につきましては改修工事に向けて準備を進めております。大変申し訳ありませんが、もう少しお時間をいただきたいと思います。ご不便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。
	病棟のウォシュレットトイレの電池交換を何人かに依頼しましたが未だに交換されずウォシュレット使用できません。責任を持って対応して欲しいです。	ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。ご指摘いただいたウォシュレットトイレの電池交換を実施いたしました。この度は対応が遅くなり申し訳ございませんでした。今後も療養環境の改善に努めて参ります。

10月	便座クリーナーを設置して欲しいです。誰が利用したか分からないトイレ便座の使用に抵抗を感じます。コロナ感染対策的にも問題は無いのでしょうか。	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、現時点では便座消毒液の設置は見合わせている状況です。トイレまわりの清掃ご希望の際は、お近くの職員に申し出ていただければ清掃業者にてご対応いたします。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。
11月	中待合室の椅子が固くて腰と首が痛くなりました。1時間も座っていただけません。	貴重なご意見ありがとうございます。お身体の具合によって長時間座ることがご負担に感じる方もいらっしゃるかと思います。お近くのスタッフへお申し出いただければ患者さんの体調に合わせた待機方法を提案させていただきますので、遠慮せずお声がけいただけますようよろしくお願いいたします。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	病衣の件です。胸元が開きやすく困ります。またズボンのゴムが緩いのも困りました。	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。ズボンのゴムについては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ますようよろしくお願いいたします。
12月	キッチンカー場所確保のカラーコーンをキッチンカーの来る前後の時間のみにして欲しいです。ロータリーの南側に車が連なっています。現状確認し改善いただけないでしょうか。	ご不便おかけし申し訳ありませんでした。当該部署へ共有させていただきました。当該箇所を確認させていただき、担当部署と協議の上、キッチンカー周辺の安全面への配慮と来院者の乗降スペースの確保を考慮し、カラーコーンの設置場所を見直しました。

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