

【4月～6月】

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
4月	救急外来の対応が良かったです。	温かいお言葉ありがとうございます。
	1週間の短い入院でしたが担当して下さったスタッフに本当に感謝しています。患者への対応に優しさが見え、心が和みました。本当にありがとうございました。	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。
	レントゲン撮影時、スタッフがかなりふてくされていました。私はいいですが、ご老人、子ども、女性は泣いてしまうのではないかと思います。2度と会いたくありません。	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。当該部署へ周知・指導を行いました。今後は患者さんが安心して治療に臨めるよう、接遇・マナーの向上に努めて参ります。
5月	個室の病室に入院中に突然ドアが開き、何も言わないで閉められました。間違いは誰にでもあるので一言声掛けてくれれば良いのに何も言われなことが5～6回ありました。	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を心がけて参ります。
	ぱうぜで患者家族か病院スタッフかわからないが食事をし、マスクを外して長時間会話をしていました。注意をしましたが「いつもみんなしている。」と言われました。患者さんも利用する場所のため最低限のルールは守るように掲示するなど、安心して利用できるようにして欲しいです。	当該部署へ周知を行いました。ぱうぜの利用ルールの掲示は行なっておりましたが、分かりにくいものでした。いただいたご意見のとおり安心してご利用頂くためにわかりやすくルールを掲示するなど検討して参ります。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。
	代表電話・予約ダイヤルの電話対応が悪すぎです。保留時間も長く、電話での「たらいまわし」でした。体調が悪く、助けを求めてくるのですから、優しく思いやりのある対応をお願いいたします。	ご不便おかけし申し訳ありませんでした。当該部署に周知しました。長時間の保留に加え、円滑に繋がり患者さんが気持ちよく電話を終えられるような環境を整備することが急務と考えております。いただいたご意見を踏まえ、患者さんのご負担にならない電話対応に向けて改善策を検討して参ります。
口蓋扁桃の摘出手術で1週間の入院をしました。入院患者一人ひとりに合わせた食事の提供は困難だと思いますが、口蓋扁桃摘出手術をした患者にトマトの角切りや梅を出すのは配慮が足りないと思います。トマト、梅を出さないようにしていただけましたが2日後にパイナップルが出ました。今後は患者に寄り添った食事の提供と嫌な思いをする患者が減ることを望みます。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署に共有させていただきました。病状等の理由で、食事の形態・内容についてご希望ございましたらスタッフへお申し出ください。当該部署検討の上、可能な限りご希望に沿った対応をして参ります。	

5月	<p>スタッフのみなさん本当にありがとうございました。原因も病名も分からず入院し、突然の抗癌剤治療に何が起きているのか分からず治療を終えました。スタッフのみなさんは私の質問に真摯に答えてくれました。沢山優しくしていただき、勇気と元気をいただきました。これからはばらくお世話になります。よろしく申し上げます。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。 当該スタッフへ共有させていただきました。 患者さんが安心して療養生活を送れるよう、ケアの質の向上・接遇マナーの向上に努めて参ります。 今後も何か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>内視鏡で食道異物を取り除いていただき、日毎に楽になり、食事もできるようになりました。感動でした。自分で食べられる喜びに感謝いたします。スタッフの皆さまお世話様でした。今後の活躍をお祈りいたします。スタッフの連携プレーの素晴らしさに幸せを感じていました。</p>	
	<p>私は5回目の入院でしたが相変わらず素晴らしい病院です。スタッフ皆さんの患者に寄り添う姿勢は誠実、親切で優しく完璧です。私はこのような病院が身近にあることを誇りに思います。ハードな職務にも関わらず、嫌な顔ひとつ献身的に尽くす姿には頭が下がる思いです。「世界一強く、そして、優しい病院」この病院ならできると思います。</p>	
	<p>入院中のリハビリについて、しっかりとしたシフトを作り予告の上、来室していただきたいです。いきなり「いいですか。」と来られても体調の悪い時もありますし、寝ている時もあります。心の準備も必要です。一考願います。</p>	
6月	<p>50歳で初めて手術と入院を経験しました。自分の手足、指1本動かせませんでした。お風呂や歯磨きはもちろん排尿や排便も1人ではできなくなることを初めて経験しました。「恥ずかしい、迷惑をかけている、どうしたらいいかわからない。」そんな時、スタッフの方々がとても優しく、丁寧にお話と看護をしていただきました。他の患者さんへの対応をみても、同様に耳の不自由な方には根気強く話されていてすごく感動しました。本当に感謝申し上げます。最後になりますがスタッフの皆さんが激務であることを今回痛感しました。お身体にお気をつけて、健康にお過ごしください。</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。 当該部署に共有をいたしました。患者さんからの言葉がスタッフ一同励みになります。地域の中核を担う病院として、患者さんが安心して療養生活を送れるよう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>緊急時の面会に対し臨機応変な対応に感謝します。これからも患者さん、家族、親戚に寄り添った対応をお願いします。</p>	

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
4月	外来の注射の呼び出しの音が小さく聞こえません。マイクを使用する等考えてください。年配の方が困っています。	貴重なご意見ありがとうございました。当該部署へ周知を行いました。ご意見は今後の参考とさせていただきます。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。
	採血時の案内方法が変わりましたが、今のやり方だと順番がわからないので何分待ったら良いか分かりません。また電光版（案内パネル）の番号も順番通りにつかず不便です。元のやり方に戻せないですか。	電光版の番号につきましては外来基本表の通し番号が表示されるシステムとなっており、ご指摘の通り番号順で呼びする仕組みとはなっておりません。また、現システムを導入して日も浅く、以前のシステムへ切り替える予定は今のところはございません。状況確認希望の際には、大変お手数ですが受付のスタッフまでお声がけいただけますようお願いいたします。スタッフよりご案内させていただきます。ご不便をおかけし申し訳ありませんが、ご理解の程よろしく願いいたします。
6月	面会受付時、毎日来る際に毎回面会用紙を記入することは効率的ではないと思います。マイナンバーカードや免許証に紐付けすれば、時間や人件費、資源削減になるのではないのでしょうか。	ご不便おかけし申し訳ございません。また、貴重なご意見ありがとうございました。いただいたご意見について検討致しましたが、セキュリティ面より現在の運用を継続させていただきたいと存じます。その都度の面会用紙記入でご負担をお掛けすることとなり申し訳ありませんが、ご理解の程よろしく願いいたします。

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
4月	トイレに行く時など、荷物を入れるコインロッカーがあると便利だと思います。ご検討よろしくお願い致します。	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となっておりますが、今後も療養環境の改善に努めて参ります。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。
	トイレの便座が汚れていました。仕事で忙しいのに、掃除してくれたスタッフさんありがとうございます。トイレに拭き掃除用のクリーナーがあるとスタッフさんの仕事の妨げにならないかと思いました。	温かいお言葉と貴重なご意見ありがとうございます。便座クリーナー設置につきましてもご意見を踏まえて検討して参ります。また何か不具合があった際には、遠慮なくお近くのスタッフにお申し付けください。
	眼科横にある掲示板についてですが、認識しやすいように項目分けし掲示してはいかかでしょうか。 スタッフのみなさんには感謝しております。頑張ってください。	当該部署へ共有させていただきました。いただいたご意見は、今後掲示する際の参考とさせていただきます。温かいお言葉に加え、貴重なご意見ありがとうございました。

5月	スタッフが押しているパソコンの台車がうるさいです。目が覚めます。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。当該部署へ共有行いました。患者さんが安心して療養生活が送れるように配慮を忘れず、改善に努めて参ります。
	どこかでタバコを吸わせてください。	国の法律である健康増進法により、原則病院敷地内は禁煙が義務付けられております。したがって、当院でも法律に基づいた対応を実施しております。ご不便かとは思いますが、ご理解ご協力の程よろしく願いいたします。
6月	1階男子トイレの出口が死角となっています。右側から来る人とぶつかる恐れがあると感じたので何らかの対策をお願いしたいです。	貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見は今後の検討材料とさせていただきます。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。

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