

## 【7月~9月】

### 職員に関するご意見

| 月  | ご意見  | 回答   |
|----|--|--|
|    | 夜中にドタバタで眠れません。病人のことを考えて仕事をしてくれたら幸いです。静かに作業をお願いします。   | 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。   |
|    | 具合が悪くスタッフに伝えましたが、その後の回診で情報共有がされず、スタッフ同士で話すのみで患者との対話なく終わりました。その後、別のスタッフに対応していただきました。99のありがたみが、1つの不快で0になりました。報連相は基本だと思います。   | 体調が悪い中、スタッフの対応でご不安やご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。当該部署へ共有をいたしました。今後は患者さんが安心して療養生活を送れるよう配慮ある対応に努めて参ります。  |
| 7月 | 新患受付での待ち時間が長すぎます。パソコンが3台あるのになぜ2台しか稼動しないのですか。新規患者は事前予約が基本です。その日の受付見込み数から職員の配置調整はできないのですか。1人の患者に対応する時間が長すぎます。質を担保しながら効率性を向上させる努力をして下さい。新患受付での1時間待ちはありえませんし、患者の状態によっては負担となります。患者の立場に立った対応を診療だけでなく、全体的にお願いしたいです。 | この度はご不便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。新患受付はご指摘の通り、長時間待ち時間が発生している状態にて当該部署にて対応策を検討しておりました。患者さんによっては体調等の不都合で待機が難しい場合もあるかと思えます。その際は待機方法等を検討いたしますのでスタッフへお声がけいただけましたら幸いです。ご不便おかけいたしますがご理解のほどよろしくお願いいたします。 |
|    | 病院入院説明を受けた内容が病棟のスタッフへ伝わってないように感じました。   | ご不便おかけし申し訳ございません。当該部署へ周知しました。院内の情報伝達不足でご不安な思いをされたかと思えます。患者さんが安心して治療に臨めるよう院内の情報共有含め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れば幸いです。  |

|    |  |  |
|----|--|--|
|    | <p>あるスタッフが患者や他スタッフに対し、当たりが強いです。</p>  | <p>ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当該部署へ共有を行いました。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。</p>   |
|    | <p>食欲がなく、水分も十分に取れない私の希望を聞き、絶妙な組み合わせで高カロリーの物を提供してくださいました。3日目には食欲がわき、大変美味しく食事でき体調が回復しました。また、「昨日より顔色がいいですね。」や「食事何とか食べられてよかったですね。」と声をかけていただき、不安から解放されました。ありがとうございました。チーム医療を体験いたしました。今後も患者、地域へ貢献願います。</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。当該部署に共有いたしました。患者さんが信頼感を持って療養生活を送れるよう、診療面だけでなく接遇面の向上・改善に努めて参ります。他に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。</p>                          |
| 7月 | <p>以前、日赤病院で手術を受けた者です。何十年前と勤務体制が変わり「関心」しました。昼休みを過ぎてもスタッフの皆さんが働き、いつ食事するのだろうと思いました。病棟スタッフの方々は朝早くから夜遅くまで働き、すごいと思いました。皆さん家庭があるのに感謝です。</p>   |  |
|    | <p>手術後、リハビリがてらゆっくり廊下を歩き角を曲がろうとしたら、向かいからスタッフがドスドス歩いてきてぶつかりそうになりました。私に気づいていましたが、避けずに「すいません」もなく通りすぎて行きました。そのスタッフを除き、皆さんとても親切でした。おっちょこちょいなスタッフもいましたが。</p>  | <p>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。患者さんにぶつかりそうになったのにも関わらず、謝罪がないことは医療者としてあってはならないことです。地域医療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ることができるよう接遇マナーの向上に努めて参ります。</p> |

|    |   |   |
|----|---|---|
| 8月 | <p>外来、手術、入院中とても優しく気遣ってくださいました。初めての手術で、私自身、精神的にも弱かったのですごく救われました。</p>                                 | <p>温かいお言葉ありがとうございます。</p>  |
|    | <p>スタッフの皆さま昼夜問わず優しく声がけをしてくださり、ありがとうございます。ご自身の健康に留意し、ご自愛ください。沢山のありがとうをお伝えいたします。</p>                  | <p>患者さんからの声がスタッフ一同の励みとなります。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向上・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、お声がけいただけましたら幸いです。</p>  |
|    | <p>入院患者の息子です。遠方に住んでおり皆さまの温かい対応をいただき感謝しております。夜間面会時のこまめな対応やご連絡にも感謝しております。ありがとうございます。</p>              | <p>いす。</p>  |
|    | <p>石巻に移住し1年ですが、夫婦共々何度もお世話になっております。診療時に聞きたいことが聞けず疑問が残っています。聞けばいいのだろうけど難しいです。</p>                     | <p>ご不便をおかけし申し訳ございません。診療時の質問が難しい場合や後から確認したいと思う場合もあるかと思えます。その際は、お手数をおかけしますが診察後にお近くのスタッフへお声がけいただければと思えます。患者さんが安心して診療を受けれるよう改善に努めて参りますので、お気づきのことがございましたらお声がけいただけましたら幸いです。</p> |
| 9月 | <p>地元から離れての入院で不安でしたが、スタッフの皆さんのおかげで安心して入院生活が送れています。本当にありがとうございます。</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。当該部署に共有いたしました。地域の中核を担う病院として、患者さんが安心した療養生活を送れるよう努めて参ります。今後もお気づきのことがございましたら、ご意見いただければ幸いです。</p>  |
|    | <p>給食が温かいのでとてもありがたいです。残してしまうこともあります。味付けも良くて感謝です。スタッフの皆さんも親切で暖かく活気あって雰囲気もとてもよかったです。</p>              |   |
|    | <p>病棟スタッフの皆さんありがとうございます！素晴らしい連携プレーでした。明るく情熱あふれる若手チーム、若手をカバーする中堅、ベテランの皆さん、それを束ねるリーダーさんと素敵な病棟でした。</p> |   |

|    |   |  |
|----|---|--|
|    | <p>用件がありスタッフへ声をかけた際、機嫌悪く「とりあえずマスクしてもらって良い？」と返されました。慌てていたためマスクを失念したのは申し訳ありませんが、タメ口でこの対応は入院生活で疲れた気持ちに追い打ちをかけられました。</p>  | <p>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。当該部署へ周知いたしました。言動・態度の改善を行い、患者さんが信頼や安心感をもって療養生活を送れるよう努めて参ります。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れば幸いです。</p> |
| 9月 | <p>入院時、頭痛で病室備え付けの枕では寝れず、他の枕はないかあるスタッフに尋ねたところ、面倒くさそうな態度で「それしかないです。」と対応されました。その後、他のスタッフに相談すると快く別の枕を持ってきてくださいました。スタッフの皆さんは患者思いの素敵なお方ばかりなので、一部スタッフの思いを無駄にする行為は改めてほしいです。</p> | <p>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。今後は患者さんが安心して療養生活を送れるよう、患者さんの気持ちに寄り添い、配慮ある接遇・マナーの向上に努めて参ります。</p>                   |
|    | <p>病棟にいるスタッフがいつも話をしているうさいます。仕事に来ているのか話をしに来ているのか分かりません。病室の中まで声が聞こえますし、廊下でも邪魔でイライラします。2回面会で来ましたが2回とも同じだったので書きました。</p>   | <p>ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当該部署へ共有・指導を行いました。患者さんやご家族の気持ちに寄り添い、配慮ある接遇マナーをスタッフ一人ひとりが行えるよう努めて参ります。</p>                               |

## 病院システムに関するご意見

| 月  | ご意見   | 回答   |
|----|---|--|
| 7月 | <p>化学療法室に入室し、入口ソファで待つように言われ30分以上放置されていました。スタッフから「家族の方ですか？」と声がけされ「注射で待っていました。」と返答しました。その後、体調確認や薬剤部へ注射薬の依頼でさらに待たされました。謝罪の言葉はありましたが、以前から待たされることは何度もありました。仕事をしながら治療を行っています。待機しているのが患者か家族かスタッフが分かるように改善いただきたく投書しました。</p> | <p>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。長時間の待機やその後のスタッフ対応でご不安になられたことと思います。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ち、安心して治療に臨めるよう配慮ある接遇マナーの向上に努めて参ります。また、待機時間が長時間になっている際やその他不都合があった場合にはご遠慮なくお近くのスタッフへお声がけいただければ幸いです。</p>           |
|    | <p>皆様のご意見の中に採血システムについて慣れていない人から元に戻したほうが良いとの意見がりましたが、私は今のほうが分かりやすいと思います。</p>   | <p>ご意見いただきありがとうございます。<br/>お気づきのことがございましたら、今後の参考とさせていただきますのでご意見いただければ幸いです。</p>  |
| 8月 | <p>採血方法が変わり、がん患者の優先採血が廃止されました。他患者と同じとなり待機が長時間になることで体調の変化を感じる時がございます。がん患者の皆さんは優先採血の必要性を強く希望される方は多いと思います。もう一度、優先採血の再考をお願いいたします。長期に渡り優しい対応して頂いたスタッフの皆さん常日頃大変ありがとうございます。</p>  | <p>ご不便を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す。当該部署へ共有いたしました。採血システムは変更して日も浅く、現状ではシステム変更の予定はございません。<br/>しかし、体調不良等の不都合があり待機が困難な場合もあるかと思えます。待機方法等の対応を検討いたしますので、その際はスタッフへお声がけください。ご不便おかけいたしますがご理解の程、よろしく願いいたします。</p> |

## 設備面に関するご意見

| 月  | ご意見・ご要望  | 回答   |
|----|--|--|
| 7月 | <p>ぱうぜが過ごすには居心地の良い環境と感じています。欲をいえば、若い患者さんが手にとってみられる資料があまりないため、古い資料と入れ替えられることを期待しています。</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。今後、検討する際の参考とさせていただきます。その他にも何かお気づきのことがありましたらご意見いただけましたら幸いです。</p>  |
|    | <p>患者、付き添い人として来た時、コインロッカーがあると助かります。</p>  | <p>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参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。</p>              |
| 8月 | <p>1階が暑い気がします。売店近くがすごく暑いです。店の商品は大丈夫なのですか？<br/>トイレも臭いです。</p>                              | <p>ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。売店付近は出入り口付近のため、人の往来が多い際は空調が効きづらい場合がございます。売店には空調設備があり、要冷蔵商品も適切に管理されているためご安心ください。トイレは定期的に清掃を行っておりますが、不都合があった際はスタッフへお声がけいただければ幸いです。</p> |
| 9月 | <p>病棟非常口の掲示が分かりづらいため、明確に表示する必要があると思います。地震などで突然探すとなった際に難しいです。</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。非常口掲示は設置基準に基づき対応しており消防署による検査も受けております。また、災害等で避難が必要な際はスタッフが患者さんはじめ来院者の安全を確認し、避難誘導を行いますのでご安心ください。</p>                         |

|    |   |   |
|----|---|---|
|    | <p>救急外来を受診した際、アナウンスが聞こえづらく感じます。○番診察室まで入ってくださいと言われ、入ると違う診察室でした。診察室にランプ設置し、呼ばれた際に点灯すれば確認しやすいと思いました。</p> | <p>ご不便をおかけし申し訳ございません。当該部署へ共有いたしました。ご指摘の通り、アナウンスの音割れによる聞き取りづらさが発生しております。患者さんが安心して治療が受けられるよう環境改善に努めて参ります。アナウンスの聞こえづらさやその他お困りごとがある際は、お近くのスタッフへお声がけいただければ幸いです。</p>  |
|    | <p>男子トイレの個室の便器や床が毎回汚れています。毎回消毒し拭いてから使用していますが汚いのでどうにかしてください。</p>                                       | <p>ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。トイレ清掃は1日3回点検・補充・清掃を行っております。しかし、タイミングによって汚れている場合もあるかと思えます。その際は、お近くのスタッフまでお声がけいただければ清掃業者にて対応いたします。ご不便をおかけいたしますが何卒ご理解の程よろしくお願いいたします。</p>   |
| 9月 | <p>モップがけは見ますがデイルーム等のテーブル、イスのアルコール使用しての拭き取りは見たことありません。また、トイレの床が常に汚れています。こまめに清掃したほうが良いです。</p>           | <p>ご不快な思いを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す。デイルームのテーブルやイスは1日1回患者さんのいない時間帯で清掃を行っております。またトイレにつきましては1日3回清掃しております。しかし、投書いただきました通り汚れが発生することもございます。その際はお手数をおかけしますが、お近くのスタッフまでお声がけいただければ清掃業者にてご対応させていただきます。</p> |
|    | <p>院内の案内図をもっと大きく見えるようにお願いします。高齢者は見えづらいと思います。</p>  | <p>ご不便を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す。当該部署へ共有いたしました。いただきましたご意見は今後の参考とさせていただきます。院内移動時に目的の場所が分からなかった場合には、ご案内いたしますのでお気軽にスタッフまでお声がけください。</p>  |

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。