

スタッフに関するご意見

月	ご意見	回答
2月	診療科の受付に外来基本票を提出しました。診察が終わりフロアで45分待っても案内がないため窓口に行ったら、再度診療科の受付に行くように愛想もなく対応されました。診察終了後に再度、診療科受付窓口に提出する案内はありませんでした。スタッフの対応マニュアルはあるのでしょうか。あるなら見直しされているのでしょうか。患者目線の対応を望みます。	貴重なご意見ありがとうございます。この度は案内不足によりご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。マニュアルはございましたが、その周知・徹底が充分でなかったことが判明しました。改めて、部署全体にマニュアルの再周知を行いました。今後は患者さんの立場に立った説明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。
	みんなやさしいです。	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。
	本日、妻が初めての大きな手術をしました。 ご尽力いただきましたスタッフの皆様に感謝いたします。	
	受付スタッフが不親切でがっかりでした。 もう少し分かり易く優しく説明してほしいです。	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。今後は患者さんの立場に寄り添った丁寧な説明に努めてまいります。
	家族が入院しているので面会に来ている者です。先日、スタッフに挨拶をしたところ、いきなり失笑されてしまいました。私が何かおかしいのでしょうか。家族が入院しているだけでも参っているのに、心底死にたいような気分でした。面会に来るのが怖いです。	貴重なご意見ありがとうございます。この度はスタッフの対応により、大変なご心労をおかけしてしまい大変申し訳ありませんでした。いただきましたご意見を院内全体で共有させていただき、病院全体の接遇マナー向上に努めてまいります。この度の件につきましては重ねてお詫び申し上げます。

	入院時に感染症予防対策による人数制限で病棟まで同行できませんでした。それであれば仕事を休まずに、患者はタクシーを利用するなど検討できたため事前に説明して欲しいです。家族も仕事をしながら患者と一緒に闘病していることを忘れずに経過等を丁寧に説明して欲しいです。感染症5類となっているので、病状に応じて予後の経過不良な患者への面会については柔軟に対応して欲しいです。	貴重なご意見ありがとうございます。この度は説明不足によりご迷惑をおかけし申し訳ありませんでした。入院予定患者さんには入院当日のご案内、面会ルール等について漏れなく説明するよう徹底してまいります。また、面会制限は感染状況により都度変更させていただいておりますが、患者さんの病状によってはご家族の面会については柔軟に対応させていただいております。患者さん、ご家族に寄り添った丁寧な説明に努めてまいります。
2月	手術が9時からで、手術前の8時半頃にデイルームに来てくださいとの事でした。指定時間にそこまで行ったのですが、本人と会話できたのは病棟から手術室に向かう間のみだったので、もう少し患者の心のケアに寄り添っていただければ術前の面会時間等をいただけると幸いです。ご検討よろしくお願いいたします。	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。今後は患者さん、ご家族が安心して治療に専念いただけるような対応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。
	手続きに困っていたときに親切に教えてくれたスタッフもいましたが、態度の悪いスタッフもいました。	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。今後はスタッフ全体の接遇マナー向上に努めてまいります。
	スタッフの皆さんがやさしいです。言葉の不安が半分になり安心して生活ができています。 お世話になっており、ありがとうございます。	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。
	原因不明の高熱により全身疾患の病に侵され、何度となく受診させていただき今日に至っております。毎日毎日、身体に不安を感じながらですが、診察していただき安心をいただいています。今後とも身近な信頼できる病院であり続けていただきたいと思います。	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。

3月	夜の急患センターのスタッフの対応がめちゃくちゃ感じが悪かったです。	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。当該部署へ共有・指導いたしました。今後は丁寧な接遇に努めてまいります。
	入院・手術に不安しかありませんでした。いざ、入院してみるとスタッフの皆様には、いつも丁寧に接していただき、また話しかけてくれたり、話を聞いてくれたり、本当にありがとうございます。そして、お世話になりました。	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。
	3年連続で日赤病院にお世話になっています。誰ということでもなく、こちらのスタッフ全員に「お世話になりました。ありがとうございます。」です。患者さんの痛みが分かり寄り添っていただき順調に回復することができました。忙しいのに笑顔で接してくれてありがとうございます。	
	入院のため病棟に来ましたが、正面から4～5人のスタッフが歩いてきましたが誰1人として挨拶がなく、目を向けることもありませんでした。このようなところに家族をお願いするのかと思うと、とても残念に思いました。	

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
2月	予約の時間が過ぎても診察してもらえないです。 何のための予約ですか。遅れている事などを患者に知らせるべきではないでしょうか。病院改革がなっていないです。	貴重なご意見ありがとうございます。ご不便おかけし申し訳ありません。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の取り組むとともに丁寧な説明に努めてまいります。ご迷惑をおかけいたしますが何卒お願い申し上げます。
	面会45分以上の面会者の出入りを禁止するべきだと思います。ルールを守っている方々にしめしがつかないと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。担当スタッフの定期巡回を強化してまいります。もし、そのような方をお見かけの際は、スタッフからお声がけいたしますのでお知らせください。頑なにルールをお守りいただけない等迷惑行為と判断いたしました患者さん、ご家族へは対応マニュアルに則り厳正に対応させていただきます。
3月	夕方の自動支払機が1台のため12～13人待っています。 もう1台自動支払機があるので使えるようにしてもらえると助かります。	貴重なご意見ありがとうございます。会計待ち時間、行列についてご迷惑をおかけしており大変申し訳ありません。当該部署へ共有いたしました。現在、改善に向けて運用面の検討を進めております。ご迷惑をおかけいたしますがお時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。
	毎回会計で30分から1時間待つことがあり、待合室のイスも座れず、立っている人が多くいらっしゃいます。診察後のスピーディな会計、清算を要望します。よろしくお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。時間帯による会計の待ち時間、行列については大変ご迷惑をおかけしており申し訳ありません。当該部署へ共有いたしました。現在、解消に向けて対応策を検討しております。ご迷惑をおかけいたしますがお時間を頂戴いただければ幸甚に存じます。

設備面に関するご意見

月	ご意見	回答
3月	デイルームでのスマホをかける人が多いです。 長椅子、長テーブルを使用する人のマナーも悪いです。	貴重なご意見ありがとうございます。病棟デイルームは通話可能エリアとなっております。ただし、大声での長時間の通話など周りの方が不快に感じるような行為は控えていただく必要があると考えております。長椅子、長テーブルの使用に関しても長時間の利用や周り方が不快に感じるような利用は控えていただくようお願いしております。もし、そのような方をお見かけの際は、スタッフからお声がけいたしますのでお知らせください。また、スタッフによる定期巡回の強化に努めてまいります。



石巻赤十字病院 院長