

職員に関するご意見

月	ご意見	回答
	<p>スタッフの愛想が悪いです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。また、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。今後は病院全体の接遇マナー向上に努めてまいります。</p>
4月	<p>急遽入院が決まり、入院説明を受けました。分かりやすく的確に、そしてスピーディーな説明でこちらの質問にもきちんと答えていただきました。患者や家族に寄り添った対応がとても嬉しく思いました。そのおかげできちんと準備し入院・手術し退院できました。その節はお気遣いありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
4月	<p>入院時には考えられないくらいに回復することができ、無事退院を迎えられたこと大変感謝しております。スタッフの皆さんの親身で優しい対応・ケアをしていただいたようで本当に助かりました。面会の際、改めて皆さんの忙しさ、大変さを目の当たりにしました。患者のためとはいえ本当にご苦労さまです。どうぞご自愛ください。</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>
	<p>初めての入院、全身麻酔ということもあり不安でいっぱいでしたがスタッフの方々のおかげで安心・快適な入院生活を送ることができました。とても感謝してもしきれません。 この病院に携わる皆さまにおかれましてもお身体に気を付けてお仕事頑張ってください。本当にありがとうございました。</p>	<p>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。</p>

	<p>こちらは手術が終わらず待っているのに、スタッフが複数で大声で高笑いしていました。怒りが湧きました。</p>	<p>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。勤務中は私語を慎み、会話時は声を小さくするなど、お互いに注意を払って勤務するようスタッフに周知し、指導を行ってまいります。</p>
4月	<p>手術説明時に死亡リスクについて話があったため、手術前に親族に会わせてやりたいと思い複数の家族に会わせました。帰宅する際に、スタッフより面会制限の説明を受けましたが、ルールを守らず会っている人は他にもおり、死亡する可能性があるのに家族が会わせてもらえない意味が分かりません。ルールなのでと注意され、面会制限のため帰ってくださいと言われましたが対応としていかがなものでしょうか。ルールを厳格にするなら、面会時間をデータで管理するなり、2名以上は入館できないように全員統一した対応をしてください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ありませんでした。当院では感染対策として面会制限を実施しておりますが、病状によって柔軟に対応を検討させていただいておりました。今後は、患者さん、ご家族の状況に寄り添った丁寧な説明に努めてまいります。また、入院予定患者さんには面会ルールについてもれなく説明する、面会時間を超過している方にはスタッフが声がけをするなどの対策を徹底してまいります。</p>
	<p>大変お世話になりました。スタッフの皆さんが優しく叱咤激励してくださるので、「頑張ろう。」と思えたのだと思います。おかげさまで予定通りに退院することができます。新任の皆さんも先輩に教えてもらいながら頑張っている姿がいいですね。ありがとうございました。</p>	<p>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。</p>
	<p>子どもが夜間に嘔吐・咳がひどく受診したところスタッフより「この時間に来たということは何をして欲しいのですか。咳を止めて欲しいということですか。」と言われました。こちらは不安で受診しているのにも関わらず、わざわざそんなことを言うのはおかしいと思います。聞くのではなく、もう少し優しい言葉はかけられないのでしょうか。</p>	<p>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。当該部署へ共有いたしました。今後は患者さんご家族の心情に寄り添った配慮ある対応が行えるように改善に努めてまいります。</p>

4月	<p>家族がお世話になり感謝しております。しかし、残念なことが一つありました。対応してくれたスタッフは、忙しいとは思いますが「それも知らないんですか。」という言い方をされて残念でした。患者家族の立場になって言い方には気を付けて欲しいと思いました。でも、お世話になったので感謝しています。ありがとうございました。</p>	<p>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まいります。</p>
5月	<p>スタッフの申し送りに一貫性がありません。多忙極まることも多々あるとは思いますが、しっかりと患者の治療に気配りをしてほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。院内の情報伝達不足でご不安な思いをおかけし申し訳ありませんでした。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>

病院システムに関するご意見

月	ご意見	回答
4月	<p>外来受付用の機械を増設して欲しいです。いつも並んでいてなかなか先に進めません。せめてあと2台くらい増やしてもらえたら、もっとスムーズになるのではないのでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご迷惑をおかけしており申し訳ありません。ご指摘のとおり来院患者数に対して受付機の台数が足りていない状況です。そのため、外来受付機の増設を検討しておりますが、費用面などより導入にお時間を頂戴しております。ご不便をおかけいたしますが何卒ご理解いただきたく存じます。</p>
	<p>病室の使い方をもう少し詳しく説明していただくと術後の対応が楽なような気がします。具体的には、電動ベッドやロッカーの施錠の使用方法などです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。いただきましたご意見は今後のサービス改善の参考にさせていただきます。今後ともお気づきの点がございましたらご意見いただければ幸甚に存じます。</p>

5月	食事をいただく時、または喉が渇きました時、水分を欲します。冷水では駄目でいつもスタッフの皆さんに迷惑をおかけしておりますが、水道水では怖いので沸騰したお湯がいただければ幸いです。以前、火傷を負った人がいたとお聞きしましたが承知の上で対策をお願いします。	貴重なご意見ありがとうございます。当院では、やけど等の事故防止や水分制限の必要な方など様々な患者さんが入院されていること、感染対策の観点から食事時の配茶を廃止いたしました。安全で安心な医療を提供するための対応であることについて、ご理解いただくようお願いいたします。 なお、売店にて温かい飲料水（白湯、お茶など）を取り扱っております。必要時はお手数ですが、そちらをご利用いただきますようお願いいたします。
	消灯時間前に電気を消さないでください。病院の都合だけを患者に押し付けしないでください。	貴重なご意見ありがとうございます。ご不快な思いをおかけしてしまい申し訳ありませんでした。今後は、患者さんにお声がけしたうえで消灯するなど配慮のある対応を心がけてまいります。

設備面に関するご意見

月	ご意見・ご要望	回答
4月	掛け布団用のカバーがうまく収まらず、布団カバーが外にはみ出してぐしゃぐしゃになってしまい寝心地が悪いです。原因としては掛けカバーの一方側の出入口が閉じておらず、その箇所からはみ出てきているためだと思慮いたします。ホックボタンか紐を取り付けたらよいと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。ご不便をおかけし申し訳ありませんでした。現時点で寝具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寝具変更時の参考とさせていただきます。また、スタッフに声がけいただければスタッフにて対応いたしますので、ご遠慮なくお声がけください。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。
	新札でテレビカードが購入できない状態が続いています。多くの方々が買えないと言っているのに、なぜ未だにそのままなのか。わざわざ他の階まで行って買っていますので速やかに交換するか、直していただきますようお願いいたします。	貴重なご意見ありがとうございます。本件について管理業者で状況を確認し、原因を調査した結果、紙幣読取り器機の精度が低く一部の新紙幣が認識しづらい状況であることが判明しました。それに伴い、院内にあるすべてのカード販売機について、読取り精度が向上している改良型機器への交換作業を4月28日に実施し対応完了いたしました。この度はご不便をおかけし申し訳ありませんでした。 今後もお気づきのことがあった際には、ご意見いただければ幸甚に存じます。

石巻赤十字病院 院長