

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

入口で鼻マスク注意。しかしその方も鼻マスク。

当院からのお返事

大変申し訳ありません。

鼻マスクによる感染の危険性について今一度周知、指導してまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

夜間救急の受付の人が何を言っているのかわからないし、キレるので困ります。
代表者の方のお名前をご記入ください、と言えば分かる事を、2人書こうとしたらキレてました。

当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。
同様のご意見を再度いただかないよう正しい接遇方法を周知徹底しました。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

民間人は、盆暮れ正月なく働いているのに、12月28日にはカレンダー通り、面会も出来なくなるのは、是正して下さい。唯一の家族なのに、忙しい時間をぬって12月29日に来たら、「面会できません」と木で鼻をくくるような対応。正直、腹が立ちました。近しい身内（1～2親等内）は、時間、曜日関係なく面会させて下さい。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルスやインフルエンザが蔓延している状況のため、ご理解のほど、よろしく願いいたします。なお、面会可能日についてはホームページや院内掲示にてご案内しておりますので、ご確認くださいませよう、よろしく願いいたします。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

1Fの受付、保険証確認、会計のレイアウトが変わり、大変分かりやすくなったと思います。

以前はごちゃごちゃの感じで、雑然とまとまっている感じでしたが、すっきりと整然と、まとまった感じ
です。場所・椅子の配置等、よく考えられていると思います。

膝等足が悪い患者さん用に、高めの椅子（中腰で軽く座る）があれば、尚良いかなと思いました。

当院からのお返事

お褒めの言葉をいただき、ありがとうございます。

迅速且つ快適に事務手続きを済ませられますよう、レイアウトを変更させていただきました。

患者さんからのご要望を伺いながら、今後もサービス向上に努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

複数科に受診させて頂いていますが、中でも婦人科の〇〇先生は、いつも丁寧に親切に対応してくださり、説明も分かりやすく、大変感謝しています。色々な場所の事務の方も対応が良く、笑顔で接して頂き、気持ち良く外来受診を、いつもする事が出来ています。有難うございます。

当院からのお返事

患者さんからの感謝の言葉は、我々医療従事者にとって大変力になります。
今後も気持ちよく外来受診していただけるよう継続して努力してまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

過去、喉頭、脳外、肝内と色々な科で入院しましたが、その都度良い看護だったと感心しました。特に今回途中で部屋を移動していただき、良く眠れました。本当に感謝いたします。

当院からのお返事

この度は、感謝のお言葉を頂戴しありがとうございます。これからも患者さんが安心して療養生活を送ることができるよう看護に努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

感謝します。正月もなしに働いてくださりありがとうございます。

当院からのお返事

この度は、感謝のお言葉をいただき、ありがとうございます。お正月は勤務者も少ないため、ご不自由な思いをさせてしまっていたのではないかと心配しておりました。お言葉をいただき、励みとなりました。スタッフ一同、今後も精進してまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

B1のレストランのメニューが病院にかかるような弱っている体調のときに食べたいメニューではないので変更を希望します。

あるいは東大病院B1に入っているレストラン、かどやテラスをテナントに入れてください。

当院からのお返事

ご不便をおかけしており恐れ入ります。

メニューについてのご意見をレストランの担当者に共有いたしました。

また、当院は公的機関であることから、レストランについては公平性と透明性を担保するために公募による事業者選定を実施しておりますことを何卒ご理解いただきたく存じます。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

1階周りの配置替えをしたようだが会計を立ったまま待つのは変わっていない。
体調が悪くて来院しているのに立ったまま待つのはつらい。

当院からのお返事

ご不便をお掛けし申し訳ございません。

早急な会計方法の仕組みづくりに加え、スマホによる後払い会計の導入も予定しておりますのでどうぞご利用ください。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

飲み物の自動販売機、暖かい飲物を早くに手配していただき、感謝しています。特に採血室のフロアの自販機は夏は常温、もしくは温かい飲み物を常備していただくと助かります。グリーンリーブスモールの焼き立てパンが美味しく、お店の方々にも申しましたが、ここにもお伝えいたします。いつもありがとうございます。スエヒロで採血後にモーニングもいただいています。リーズナブルで先月はランチもいただきました。闘病生活の些細な楽しみは私を元気にしてくれます。もちろん先生方のおかげがほとんどです。

当院からのお返事

この度は温かいお言葉をいただきましてありがとうございます。

グリーンリーブスモール、スエヒロの担当者へも申し伝え、引き続きサービスの向上に努めてまいります。

なお自動販売機については、夏季は温かい飲み物の売り上げが少ないため、商品を長期間温め続けることによる品質の低下や売れ残りによる消費期限切れのため廃棄に繋がることから取り扱いはしておりません。

常温や温かい飲み物をご入用の際は、地下売店等をご利用ください。

ご不便をお掛けいたしますが、何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

先日、大腸の内視鏡を受診しました。下剤を飲んでから電車に乗りました。移動途中で3回下車し、トイレに行きました。やはり病院内で下剤を飲み腸をきれいにした方が良いのではないのでしょうか？

当院からのお返事

大変申し訳ございませんがスペースの都合で、外来で大腸内視鏡検査を受ける患者さんに院内で下剤を飲んでいただく場所を提供できておりません。今後の検討課題とさせていただきます。なお、1泊2日で大腸内視鏡検査入院をしていただく方法もございます。午前中に入院して下剤を内服し、大腸内視鏡検査を行い、翌日朝10時に退院するというスケジュールです。検査前は院内で下剤を内服していただき、検査終了後はゆっくりベッドでお休みいただけます。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

年始開けのシステムエラー最悪です。何度も病院に来なくてははいけません。来てもまだエラーでダメ。そしてまたされ待たされ待たされ。システムが上手く出来てないなら年始の時間と曜日を考えろ。体調が悪くて病院に来てるのに余計に悪くしてどうするんだ。

当院からのお返事

年末年始のシステム更新に際し、ご不便をお掛けし申し訳ありませんでした。

ご意見の内容では事実確認が出来ず恐縮ですが、なるべく患者さんにご迷惑とならないよう善処してまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

ミャンマー出身の患者さんに「クーデター大丈夫？」と明るく質問する看護師さんがいました。モラルの無さに絶句しました。廊下で同じ方とみられる方が、他の職員や患者さんについてのことを、大きな声で話しており不快でした。「あの人妊婦だよ」「あの人水道水飲んでるの有り得ない」「えー心広い」などネガティブだったり…。

当院からのお返事

この度は、ご不快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。
いただいたご意見につきましては、全部署の看護師長と共有し、全ての看護師に指導いたしました。今後は、患者さんやご家族よりご信頼いただくことができるよう努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

診察のみで簡単に計算できるお会計の時、待たずに会計できる様にして欲しいです！
以前は、そうでした…。

当院からのお返事

ご不便をお掛けし申し訳ございません。

早急な会計方法の仕組みづくりに加え、スマホによる後払い会計の導入も予定しておりますのでどうぞご利用ください。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

大変お世話になっております。81歳の父が入院3回程し、先生方には大変良くして頂きましたが、2点ほど意見があります。

- ・3階の〇〇科の受付の方が、患者さんの悪口のような話をしていたこと。私語が多い。
- ・1階の受付や看護師さん方の対応は、神対応ですが、担当の医師の先生の態度が、短気で怖いです。

当院からのお返事

私語につきましては弁解の余地もございません。

また患者さんの悪口は申しておりませんが、そうと取られかねない紛らわしい言動は慎むよう受付スタッフを指導いたしました。

医師の態度も含め、患者さんファーストの姿勢を周知徹底いたします。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

初めての入院で分からないことも多かったのですが、看護師の〇〇さんが、当日のスケジュール、シャワーに入る時間、レンタルタオルのこと、丁寧に説明していただき、とても助かりました。皆さんとても良くしてくれました。超多忙な中。特に4日目、看護師の〇〇さんは朝出勤されたときからとても明るくステキな方で、点滴を全く痛くなくスムーズにしてください、こちらの要求に対して全体的確に対応していただき、その日一日癒されました。本当にありがとうございます。今後も頑張ってください。

当院からのお返事

この度は、大変励みとなるお言葉を頂戴し、ありがとうございます。

担当看護師にも伝えました。大変喜んでおりました。

これからも、患者さんが安心してお過ごしいただけるよう努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

一つ残念だったのは、3日目、手の甲の点滴が痛く先生の許可を取り、その日の看護師さんに「場所を変えてほしい」とお願いしたところ、「できるか分かりませんよ。」と言われ、1日我慢しました。その方もできるようになると良いですね。

当院からのお返事

この度は、ご不安とご不快な思いをさせていただきましたことお詫び申し上げます。痛みを取り除くことが適切に行うことができなかった看護師の対応につきましては、指導いたしました。今後も、技術の向上に努めていくこと、加えて安心いただけるお声かけができるよう努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

入退院支援センターにて1月14日(日)11:00～入院受付で、10分前に札を取り待合で待つ。11:00に入退院支援センターが閉まるとのことで、一部の人にだけ声を掛け、閉めて移動してしまった。私のほかに1名席で待っている方があり、最後に扉を閉めた女性に声を掛けたが、待たされたことを怒っているのではなく、全員に説明もなく閉めたことにおかしさを感じている。こちらから確認の声を掛けなければどうなるのか?何も分からず待たされ続けたのでは?最初の男性の対応がおかしい。このような対応は今後改善してほしい。

当院からのお返事

ご不快な思いをさせていただきましたこと大変申し訳ございません。

ご指摘のとおり一部の方への声掛けのみで場所移動してしまうことは大変不適切であったと反省しております。関係するスタッフには指導を行いました。また改善としては患者さんの状況をきちんと把握したうえで患者さんに寄り添った丁寧な説明とご案内を心がけてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

1/8、21:00～1/11まで慶応病院に入院、Dr〇〇に紹介状をいただき、1/12は寝坊したため、本日来院しました。去年1/20にポリープ6個を取っていただきました。新宿区の検診時にDr〇〇に言われ、受診の相談予定でしたが、本日受診となりました。去年10月ころ整形外科のDr〇〇受診時に比べ診察方法等が変わりましたが、係員の方々の親切丁寧な対応に感謝しております。本日、消化器内科のDr〇〇の診察を受けて大変良かったです。

※2/1～2/3入院手続きを取ってくださりありがとうございました。

当院からのお返事

お褒めの言葉を励みに、今後も一層真摯な診療を心がけてまいります。1年～数年に一度、内視鏡検査を行う場合など、受診の間隔が検査を行う場合は、そのたびに担当医が変わったり、診療方法などが変わることはありますが、診療情報はカルテで引き継がれておりますのでご安心いただければと思います。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

今回受付など変わりましたが、以前の方がスムーズだったような気がします。改善ではなく改悪のような感じです。再考を考えて下さい。

当院からのお返事

患者さんの利便性向上を目的としてレイアウトを変更しました。今後も患者さんの声に耳を傾けながらサービス向上に努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

先生によって待合番号を出さない方が多いように思います。

40年この病院にかかっていますが、アナログすぎる点が多々あります。

当院からのお返事

ご不便をお掛けし申し訳ございません。

待合番号の表示につきましては、関係者間で周知徹底いたします。

他にも至らない点がございますが、患者さんからのご要望を伺いながらサービス向上に努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

無駄に待たされる。時間を返してほしい。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。

外来の待ち時間、会計の待ち時間に関しては、時間の短縮に向けた取り組みを進めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

皆様優しくて助かります。感謝します。ありがとうございます。

当院からのお返事

この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。

とても励みになります。今後も患者さんが安心して療養生活を送ることができますよう努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

「予約なし」の英語表記について、下記の方がよいのではないかと。

現行 : No Reserved

変更案 : Without Reservation

当院からのお返事

ご指摘恐れいたします。

表記につきましては変更させていただきます。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

部屋の清掃：ロッカーの上ほこりだらけです。

当院からのお返事

この度は、清掃が行き届いておらず、大変申し訳ございませんでした。看護補助者には、指導いたしました。今後は患者さんが安心して療養生活を送ることができますよう環境整備に努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

トイレ（部屋内）の清掃：床がベタベタしています。（清掃後も）
→ベタベタしたくつで、ペタペタ歩きたくないです。

当院からのお返事

この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。
該当箇所及び周囲の清掃を実施しました。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

食堂・デイルーム：電子レンジ掃除されてませんね。いつ爆発したか分からないソースがこびりついています。蒸しタオル作りたい患者もいます。

当院からのお返事

この度は、ご不快な思いをさせていただきましたこと、お詫び申し上げます。いただいたご意見につきましては、8階東・8階西両病棟の看護師長で共有し、看護補助者に指導いたしました。患者さんが気持ちよくご使用していただけるよう環境整備に努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

あわせてお見舞いの方が多数いらして感染症が心配です。掃除の頻度現状に合ってますか？
入院してコロナ感染とか絶対困ります。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。COVID-19対策として面会ルールを設けているとともにマスクの装着の徹底と面会前にチェックリストを用いて体調の確認を実施しています。清掃の頻度は現状に合った回数ですのでより丁寧な清掃を心掛けてまいります。又、汚染時など適時追加の清掃もしていますので、汚染がみられた場合には看護師にお声がけください。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

大腸ESDを受けた者です。

入院初日、何もすることがないので、16:00位入院で足りるかと思います。事務手続き的には一律11:00とした方が楽かと思いますが、将来的には11:00入院と、16:00入院と、2つに設定してもいいと思います。

このように他院で行っていないことをする病院は、患者目線に立っていると評価されると思います。

当院からのお返事

ご意見いただき、ありがとうございます。16時のご入院の場合、事務手続きや検査、医師からの指示の確認など夜間帯の時間にかかってしまいます。全ての職種の勤務者が減ることから、安全面を考慮し、現行が望ましいと考えております。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

執刀医は、事前に説明した方がいいと思います。ここは、研修機関で、若い研修医の先生が多く、不安を持っている人も少なくないと思われるからです。一般的に執刀医の事前説明がなされず、説明した医師は複数Ope室を回っていただけだったということもあります（他院）。患者としては、説明した医師が執刀するものと思っているので、こうした扱いは詐欺的だと思われるからです。私は確認しましたが、当院の名簿になく、他院から来られる先生と思いました。

当院からのお返事

ご不安な思いをさせてしまい申し訳ございません。ご指摘の通り、説明医師と執刀医がどの医師なのかは患者さんに明確になるよう今後努めてまいります。（手術管理部門）

治療がスムーズに終わり安心いたしました。今回、主治医と一緒に担当した医師は招聘医師であり、ホームページには掲載しておりませんでした。今後、掲載を検討いたします。おっしゃる通り、当院は、全国の大学病院やがんセンターと同様、日本消化器内視鏡学会、日本消化器病学会の指導施設となっております。

患者さんが安心して治療を受けられるよう、気を付けていきたいと思っております。（消化器内科）

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

今後は、ESD年間執刀数、術中穿孔数、遅発生穿孔数を公表するようにした方がいいと思います。若い研修医の先生が多いので、数字を公表することにより安全性をアピールでき、本来はこうしたことを知ることが、同意の前提となると思います。（法的には、今ので問題ありませんが。）

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。ESD件数に関してはホームページにて公表しておりますのでご確認ください。その他指標については病院全体で取り組んでいるところです。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

総じて若い先生と看護師さんが親切で、一生懸命に業務に当たっており、気持ち良いです。

当院からのお返事

この度はあたたかいお言葉を頂戴し、誠にありがとうございます。

いただいたお言葉を励みに、今後も誠実に対応できるよう精進してまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

意見書用紙冒頭の文章へのご意見

「個人名は公表せず」を入れた方がよい。（当然の前提とされていると思いますが、患者からすると、このことが明記されている方が安心するからです。）

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。ご意見記入用紙に「ご記入いただいた個人情報が公開されることはありません」という文言を追加いたしました。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

採血、採尿のシステムが変わった案内は紙に書いて、貼ってもらったら分かりやすいのでは。

当院からのお返事

ご意見いただきありがとうございます。

掲示の必要性を認識しており、1月26日の夕方より掲示を開始しました。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

保険証確認の場所が見えづらいし、わかりづらい。何とかしてほしい。

当院からのお返事

ご不便をお掛けし申し訳ございません。
表示方法や案内方法の見直しを行います。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

談話室について

お見舞いの方へのルール徹底をお願いしたい。大勢でマスクもなく、延々と時間配慮無く大声で騒ぐ。もちろん患者を明るくさせようという気持ちはわかりますが、患者は他にもいます。せめてマスク着用、14～16時の徹底はお願いできませんか。見ていると、15分で気を付けて帰る人もいれば、17時過ぎまでいる人もいます。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。警備員による巡視により、マスク着用について注意させていただきます。

面会時間に関しては、受付時などでルールを遵守いただくようお願いしてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

談話室に、アルコール除菌ティッシュの設置をお願いしたい。入院しているのに、見舞客から感染させられたくありません。テーブルを拭いていただいてもリスクを下げるようにできませんか?感染リスクを考え、14～16時は病室にいますが、それ以外の時間は気兼ねなく利用できるよう仕組みをお願いします。

当院からのお返事

この度は、ご意見いただきありがとうございます。

テーブルにつきましては、毎日拭き掃除をしております。

汚れている場合には、看護師までお声かけください。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

トイレトペーパーの紙を厚地にしてほしい。すぐ切れてゴミが床に落ちます。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。トイレトペーパーにつきましては肌が弱い人への影響を考慮越してを柔らかい紙を選定させていただいておりますのでご容赦ください。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

保険証確認について

- ・再来受付機にて発行される「本日のご案内」に保険証確認が必要である旨の表示が出るとHPに書いてあるが、診察券と保険証確認を再来受付機にて同時に出来るようにしてほしい。
- ・1/4から外来受付レイアウトが変わってから利用しづらい。再来受付機にて保険証確認の表示があった場合、以前は総合受付で並び確認してもらったが、今回からレイアウトが変わったのでウロウロ。会計に並んで順番が来た時に言われた。保険証確認してから来いと。どこにあるの？

当院からのお返事

再来受付機には保険証確認機能はございませんので、引き続きオンライン保険証認証機器（マイナタッチ）や有人の保険証確認窓口をご利用ください。

また、1/4にレイアウト変更を行っておりますが、表示方法や案内方法を工夫し患者さんにご不便のないよう対応してまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

感謝します。意識はないのが2か月間続いています。感謝でいっぱいです。

当院からのお返事

この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。今後もお家族とコミュニケーションをとさせていただきながら、患者さんに寄り添った看護に努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

2016年よりこちらの病院の婦人科にお世話になっています。その折、他の病院で不安に思い、こちらをある知人に紹介いただき手術→治療をしていただけてきました。こちらの病院の産婦人科の先生は素晴らしいと思います。2016年から今日までずっと心も身体も治し癒し続けて下さり多大な信頼を寄せています。患者の心をおもんばかりわかりやすく説明下さり不安を取り除き優しく対応くださる事によって大げさでもなんでもなく元気をいただいています。ドクターが患者をどういうまなざしで見て適切な治療と共に対応くださるのが患者にとってはとても大きいという事を思わずにはおられません。

〇〇先生、いつもありがとうございます。

当院からのお返事

長きにわたり、弊院をご利用いただきありがとうございます。

今後とも〇〇を見習い、我々婦人科一同、患者さんにより良い医療を受けていただくよう、引き続き精進いたします。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

抗がん剤治療の外来受付センター（点滴の際）、看護師たちの私語が多い。
ゆったり落ち着いて治療したい。

当院からのお返事

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。私語を慎むよう看護師には指導いたしました。患者さんが治療に専念できるよう環境づくりを心がけてまいります。ご意見いただき、ありがとうございました。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

会計に時間かかりすぎ。

当院からのお返事

ご不便をお掛けし申し訳ございません。

少しでも早くご帰宅できるように算定者の増員も含め運用面の見直しを図り改善を進めてまいります。早急な会計方法の仕組みづくりに加え、スマホによる後払い会計の導入も予定しておりますのでどうぞご利用ください。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

血液検査に時間かかりすぎ。

当院からのお返事

採血時にお待たせして申し訳ありません。

9時から12時頃の時間帯は特に患者さんが集中します。

採血台を増やすなどの措置をとりましたが、日によって追いつかない状況があることは承知しております。今後も工夫を重ね混雑緩和に努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

会計機械（精算機）が並んでいる後ろの人に金額が全てみえているのが、プライバシーが守られていない。向きを変えるとか工夫してほしい。

当院からのお返事

自動精算機には既に覗き見防止用のフィルムが施されておりますが、更に画面輝度を下げるなど患者さんのプライバシーに配慮した対応を取らせていただきます。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

これまでも掲示されていたようですが、私は今日始めて「皆様のご意見に対する私たちの取り組み」を知り、じっくり読ませて頂きました。どんな場、活動等々にも不足部分、改善しなければいけない点などがありますが、それらマイナスの意味に対して、つつみかくさず、真正面に受けとめ、応えていらっしゃる病院側の姿勢に感動しました。こういう組織、団体、病院...こそ、“信頼に値する”と正直思いました。その意味においても、患者としてこの身をあずけられる...と思いました。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。我々が自ら考え改善することも大事ですが、皆様からの生のご意見に勝るものは無いと感じております。今後ともより良い病院づくりを皆様と進めてまいりたいと思います。ご協力のほど、よろしくお願いいたします。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

今回で4度目の入院となりますが、担当の先生をはじめルームキーパーの方まで全てのスタッフの方々の接遇が素晴らしく心身ともに癒されています。それだけにとっても残念なのが、食事のクオリティです。同じ公立の都立大塚病院と比べると雲泥の差です。何とかならないかといつも思います。

当院からのお返事

この度は、お褒めのお言葉を頂戴し、誠にありがとうございます。今後も患者さんが安心して入院生活をお過ごしいただきますよう努めてまいります。（看護部）

ご意見ありがとうございます。スタッフ一同、献立・調理・盛り付け、食材購入等喜ばれる食事提供に努めてまいります。（栄養管理室）

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

前回受診時に会計でもらった予約票に、次回の採血について書いてなかったもので、朝食を食べてしまい採血になってしまいました。予約票に書いてあれば事前に思い出すことができ、朝食を食べずに採血できたのではと思います。病院に到着して、再診受付をしたときに出る「本日のご案内」を見て採血があることが分かるのでは不適切だと思います。

当院からのお返事

採血予定につきましては、時間指定で予約が取られていれば予約票にその旨が明示される仕組みとなっております。ご理解いただきますようお願い申し上げます。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

のたのた、掃除の仕方よくない。掃除清潔にできていないようだ。防犯カメラで掃除の人を見て。ちゃんと隅々まで清潔にこまめにしているか、見る必要あると思う!

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。より丁寧な清掃を心掛けてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

掃除の人に苦情です。床拭きモップなど、大雑把過ぎて汚れも落ちていないので、ちゃんと掃除してくれる人に代えるべき!また、コロナになってからでは遅いですよ!

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。より丁寧な清掃を心掛けてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

1階の面会受付の段取りが悪い。2時からの面会の場合、受付開始が1時45分から列で並ばせるが、もう少し前から受付させれば受付前の混雑も無くなると思う。

前は2時からの面会予約の時、混雑で手続き終了が2時15分頃になった。

当院からのお返事

ご意見ありがとうございます。面会受付に関しては、お待たせしない様な手順を検討して参ります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

MRI～不安軽減のために音楽を流してほしい。その他の対策もあれば他のも。また、MRI中に患者と技師さんとのコミュニケーションができないことは、患者にとってかなり不安であり、改善してほしい。

患者 : ナースコールのみ（急変した場合、自分で押せない。）

技師さん : 一方的に患者にマイクを使って話すだけで、MRI室の患者の声が聞けないと説明がありました。

当院からのお返事

この度はご不安な思いをおかけしてしまい誠に申し訳ございませんでした。現在、MRI装置の3台中2台は音楽を流すことができない装置となっております。検査中に職員から息止めの合図等のアナウンスがある検査の場合には、音楽を流すことができない場合もございます。検査中はMRI装置からの音が大きいため、患者さんからの声が聞き取り難い状況となります。気分が悪い等、患者さんから伝えたいことがあれば緊急用ブザーを押してお知らせいただくようご案内しております。しかし患者さんに適切にご案内できていないようですので、あらためてスタッフ間で周知いたしました。また、検査中は、検査室内の監視カメラで患者さんの様子を見ておりますので、患者さんの異変にすぐに対応できるようになっております。今後も安心して検査を受けられるよう、スタッフの教育に務めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

土日含む一週間の入院につき複数名の医師看護師の先生方にお世話になりました。皆様連携もとれており、安心して入院生活を送ることができました。麻酔科、薬剤部、医事課の方も様子見や連絡に来て下さり有難かったです。根本は先生方の診療技術レベルの高さが素晴らしいのだと思います。術後の経過で万が一何か起きても何とかしてくれるでしょうという信頼のおけるチームでした。感服致しました。今後ともよろしく願いいたします

当院からのお返事

この度は、患者さんご自身も手術で大変な中、温かいお言葉をいただき、誠にありがとうございます。退院後のご体調はいかがでしょう。今後もチームで協働し、患者さんが安心して療養生活を送ることができますように努めてまいります。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

臨時採尿室の方が使いやすい。以前の採尿室は狭く、体の不自由なものには体を回転するのもやっと。荷物も置けず採尿するのは非常に困難。しかも2つしかなくいつも行列。この点は改善されるのだろうか？ 1/9採血早く来院したのに60番待ちと言われた。2時間は待つと言われ、離れたが、急に進んでおり尋ねると機械の表示ミス。スタッフを急遽増やしたが不慣れで失敗。散々であった。

当院からのお返事

ご意見いただきありがとうございます。

臨時採尿室につきましては、手術室の工事による影響で使用停止となっております。

採尿トイレの改良工事ではないため残念ながら変更はございません。

1/9は混雑しておりご迷惑をおかけしたかと思えます。確認したところ、2時間待ちの事実はなく、2時間と案内したのは、誤りと言わざるを得ません。申し訳ございませんでした。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

レイアウトの告知をホームページだけでなく前もって病院内に表示すべき。
患者も職員も困惑、ひどい混雑。エスカレーター逆は危ない。きちんと表示を。

当院からのお返事

レイアウトの事前告知並びにエスカレーターの逆転運転につきましても当初より各種案内を行ってまいりましたが、ご不便をおかけしたとのことお詫び申し上げます。ご利用の際はどうぞご留意ください。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

地下コンビニ前の上の呼び出し掲示板。大腸肛門外科の画面だけ1～2秒で変わって消えてしまう。他の科は5秒くらい掲示されているのに…。直してください。

当院からのお返事

ご不便をお掛けし申し訳ございません。

該当する診療科の表示時間を変更いたします。

患者さんからのご意見

1月にいただいたご意見と当院の取り組みについて

患者さんからのご意見

入口の配置が変わり会計の並び方も変わりましたが、体調が悪かったり立って並んでいるのがつらそうな方がいます。そのような時、みんなのように並べない患者さんには職員の方からお声がけいただきお手伝いいただけると良いように思いました。（今のようなくるぐると曲がって並ぶ形だと職員の方も気づきにくいかもしれません。）自分も同じように体調が悪くて列に並ぶのが難しいこともあるかもしれないと思い書かせていただきました。ご配慮いただけると嬉しいです。

当院からのお返事

レイアウト変更に係り、関係スタッフを増員し患者さんにご不便のないよう対応してまいりましたが至らぬ点がございましたことお詫び申し上げます。
今後も患者さんの声に耳を傾けながらサービス向上に努めてまいります。