

患者さんからのご意見

8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

(精神科)〇〇先生へ

私は(夫)〇〇の(妻)の〇〇です。夫は2024年2月11日新宿区内の老人ホームで亡くなりました。〇才で老衰でした。夫は2013年2月に認知症の症状で入院させて頂き、71才で側頭葉変性症という診断を受けました。私達家族は大変なショックを受けましたが、先生の温かいお言葉に励まされ助けられました。退院後の診察の際にも常に夫に寄り添い家族にも気使って頂き、温かく接して下さった先生には感謝の気持ちで一杯です。本当にありがとうございました。夫の病気では辛い思いも沢山でしたが、病気が縁で素晴らしい先生に出会えました事は夫も家族も幸せでした。

本来でしたらお会いしてご挨拶をすべきところですが、先生も外来でお忙しいと思い、このような形にさせて頂きました事をお許し下さい。

先生もお体大事になさって下さい。

当院からのお返事

大変ご無沙汰しております。この度はお悔やみ申し上げます。

お言葉いただきありがとうございました。

いつも温かいご家族の応援がご本人の安心にもつながっていたと思います。診療していく上でも大変心強かったです。まだまだ暑さが続きそうです。みなさまもくれぐれもご自愛ください。

患者さんからのご意見

8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

3階の採血について。看護師の方で、すごく仕事は早いのは良いと思うのですが、勢いがあるって注射を刺すときも抜くときもすごく痛かったです。物じゃないので、もう少し丁寧をお願いします。

当院からのお返事

この度は不快な思いをさせて申し訳ありません。

採血担当者全員と共有し、丁寧な対応を心がけるよう指導しました。

継続的に教育をしてまいります。

患者さんからのご意見

8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

入院中はお世話になり、ありがとうございました。たまに、国際庭園で気分をリフレッシュさせてもらっていました。退院して外来で来た時にも国際庭園に寄るのですが、雑草でいっぱいでした。キレイにお手入れすると素敵な庭園です。大変だとは思いますが、皆様のためにも常に手入れされた庭園であってほしいです。

当院からのお返事

この度は貴重なご意見をありがとうございます。少しでも病気を抱えている方々の心が休まる場所となれるよう国際庭園を設けました。国際庭園の整備についてはボランティアの方々に多大なるご支援をいただいております。お立ち寄りいただいた方に癒しや安心感を感じてもらえるよう、またボランティアの方々からの支えに応えていけるよう国際庭園を病院としても大切にしていきたいと思います。

患者さんからのご意見

8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

大変お世話になりました。ありがとうございました。手術を控えて入院して1日目に気分が悪くなったり、頭痛が出たり、吐いてしまったりした時に、皆さんに優しく接していただけて心強かったです。腰が痛い時に、足元にクッションを貸してくださったり、体が火照って眠りにくい時に、アイスノンを用意してくださったり、とても穏やかに入院生活を過ごせました。手術で緊張していたとっていなかったのですが、様々な説明、指示を図や紙で渡してくださったので、何度も見直し「ああ、これはここでこうするのだ」「ここでこの流れか」と何度も確認出来て落ち着けました。スヌーピーやお花の絵もとても嬉しかったです。

当院からのお返事

この度はお褒めの言葉をいただき、誠にありがとうございます。

術後、経過はいかがでしょうか。これからも、患者さんにとって安心できる看護が提供できるように努めてまいります。

患者さんからのご意見

8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

おかげで順調にすごしております。感謝を込めて

当院からのお返事

この度は温かいお言葉をありがとうございます。

体調が順調であるとのことなによりでございます。

今後も患者の皆様安心して医療を受けて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

8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

身体に障害を抱えている事で、通院時スタッフの皆様にはお手数をかけることが多く心苦しく思っておりますが、いつも温かな対応とお心遣いをいただき感謝しております。〇〇さま、〇〇さまにもよろしくお伝えください。例年にない暑さが続いております。スタッフの皆様には日々の業務の安全とご健康をお祈り申し上げます。

当院からのお返事

心温まるお言葉をいただき、ありがとうございました。

酷暑が続いております。どうぞ、体調にはご自愛ください。

患者さんからのご意見

8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

本日は8/6です。会計の列に並んでいると保険証確認の方に確認がまだだと指摘され、保険証確認をしていただく確認窓口の所に小さく書かれた紙があった。7/1から制度が変わった旨書かれていた。こういうものは入口など目立つ所に提示すべきではないでしょうか？国の制度が変わるのは仕方ありません。立って案内される方も苦勞されますし、上記のことを伝えたら上には要望しているが、聞いてくれないとのこと。また、会計に並び直して20人くらい列が長くなっていて大変遅くなってしまった。また、7月には3回も来ていますが、1度も指摘されていません。余計に納得感がありません。無駄をなくす努力をすべきです。紙一枚で済む話です。

当院からのお返事

患者さんにはご不便をおかけし、またご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。ご案内方法の見直しを行い現在正面玄関に大きく貼りだしております。今後も患者さんの声に耳を傾けながら適正なご案内を行うよう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

8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

10時の予約で9:19に受付して10:40現在まだ呼ばれません。
待たせ過ぎだと思います。

当院からのお返事

大変失礼いたしました。
できるだけお待たせせず診療できるように周知いたします。

患者さんからのご意見

8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

タリーズと薬などを待っている待合のエスカレーターの所にあるモニターですが、待っている人が見える位置に移動するか、もう1台増やすとか考えた方がいいのでは?今ある場所は、通りすがりにチラッと見るだけです。

当院からのお返事

貴重なご意見ありがとうございます。関係者の中で情報共有させていただきます。

(医事室)

この度はご不便おかけして申し訳ございませんでした。モニターについては配線等の関係から移設が難しい状況です。ご理解の程よろしくお願い申し上げます。(医事企画室)

患者さんからのご意見

8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

受付伝票をもらってから、会計に45分かかりました。
なんとかした方が良くと思う。時間がもったいない!

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誠に申し訳ございませんでした。今後、少しでも会計までの待ち時間が少なくできるよう精進いたします。(医事室)

この度はご不便をおかけして申し訳ございませんでした。また、当院では会計が後払いできるよう通院支援アプリを導入しておりますのでぜひご活用ください。

(医事企画室)

患者さんからのご意見

8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

HCUの看護師さんに会いたい。みんな大好きだった。最後はハグしてくれた。こんな私でも。見捨てたりしないでくれた。大好き。

当院からのお返事

病気だけでなく心のケアもでき、嬉しく思います。

これからもあたたかい看護を提供できるよう努めてまいります。

患者さんからのご意見

8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、看護師の皆様

7月22日（月）より8月14日（水）の24日間、愛情を感じられる言葉で看護して頂き、安心して入院生活を過ごしました。感謝申し上げます。○日は○才の誕生日、皆様からお祝の言葉をかけて頂いて鳥肌が立ち感激しました。本当にありがとうございました。15日（木）退院です。

当院からのお返事

安心して療養生活が送れ、回復されたことを嬉しく思います。

このようなお言葉をいただき、医師、看護師ともに感謝しております。

ありがとうございました。

患者さんからのご意見

8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

入院する時、コロナにかかっていたようで入院受付でずっと待たされました。長い時間待たされるので尋ねると、「ちょっとお待ちください」と何度か言われました。付き添いの一人も1時間ほど待ちましたが仕事があり、車で送ってきた者もその後帰りました。結局5時間待たされ、しかもコロナであったためこの暑い中外に出されたそうです。入院できないことがわかり、また車で迎えに行きました。入院できなかったことは理解できますが、もっと早く決断してほしかったです。入院が必要な者を待たせるのは如何なものでしょうか。善処願います。その後無事入院、退院となったことには感謝しております。

当院からのお返事

この度はご体調の悪い中ご不便をおかけして申し訳ございません。お待たせしている理由の説明が不足していたために、付き添いの方にもご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。安心して入院・治療を受けていただけるように今後も患者さんに継続してお声がけ・説明を心掛けるとともに、コロナ陽性が判明した場合の待ち時間の短縮・待機場所の検討等、対応の改善に努めてまいります。

患者さんからのご意見

8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

外来の椅子やエレベータ内がきたない。清掃が行き届いていない。

当院からのお返事

この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございません。
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

8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

8月13日（火）午前、胃内視鏡検査を受けました。〇〇の女性2名がずっと私語、待合に聞こえました。内容は、患者や院内の方に対してハッキリわかるグチや悪口でした。不快ですので私語、おしゃべりは慎んでいただきたいと思います。貴センターの品位が下がりました。

当院からのお返事

この度は御不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。
今後このようなことがないよう、スタッフに周知徹底いたします。
ご指摘ありがとうございました。

患者さんからのご意見

8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

車椅子を利用する家族の通院に付き添いしている立場から提言させていただきます。限りある院内スペースの関係で現状があると思うのですが、診療科によって待合室エリアに車椅子に乗ったままの家族と待つ空間がない（ベンチが全ての空間を占めている）場合があります。車椅子利用者はそうでない方より体力や動きの速さ等の面で負荷がかかると思います。3人掛けベンチを一つ減らして車椅子専用スペースにできないでしょうか。

貴院バリアフリーの盲点かも知れません。

当院からのお返事

この度は貴重なご意見をありがとうございます。また、ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。待合エリアにて車椅子で待機できるような場所を都度探されるのは大変なことかと思えます。まずは、小規模ではございますが3階の皮膚科受付前と歯科・口腔外科受付前に、それぞれ「車椅子専用スペース」および隣座席に「車椅子介助の方の優先席」を設置させていただきました。ぜひご利用ください。

患者さんからのご意見

8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

受付の人もスタッフさんも看護師さんもテキパキと動き、言葉が優しくいつも感心しています。医師は丁寧で無駄がなく優秀です。これからの人生をこの病院のお世話になるつもりで通院しています。

当院からのお返事

この度は心温まるお褒めのお言葉をいただきありがとうございます。
今後も患者の皆様安心して医療を受けていただけるよう職員一同、努めてまいります。

患者さんからのご意見

8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

全てのフロア（入口を含め）の窓、病室の扉、トイレの扉が汚すぎます。
デイルーム入口もです。手垢や汚れ。
なかなか良い病院と思いますが、不衛生感を強く感じます。

当院からのお返事

貴重なご意見をありがとうございます。
安心して療養生活を送っていただくためにも環境衛生について引き続き努めてまいります。

患者さんからのご意見

8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

国際庭園のお花が見るたびに変わっていて、いつもとても楽しみにしています。ていねいに手入れしていただいて、いつもありがとうございます。

当院からのお返事

心温まるお言葉をありがとうございます。国際庭園はボランティアの方々に多大なるご支援をいただいております。来院された方々の心が休まる場所として、今後も病院として国際庭園を大切にしていきたいと思います。

患者さんからのご意見

8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

〇〇病棟に入院しているのですが、トイレ、洗面がとても汚いです。トイレの裏は黒いし、掃除終わったすぐ後でもとても汚く不快な日々です。〇〇がトイレ、洗面の掃除来てますが、あまりにも汚く不快な思いするので早く変わってほしいです。

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。

同様のご意見を再度いただかないよう担当者の変更及び該当者への正しい清掃方法を周知徹底しました。

患者さんからのご意見

8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

〇〇の受付カウンターの方々が仲が悪く怖い印象を受けました。一人のスタッフがもう一人に「これ完了しているのですか?手配してくれたのですか?」と聞くと、もう一人が「今これやってんの。まだやってない。後でやるから置いておいてよ」など、言い方がきつく、私達は不快になります。若い女性の方一人、男性の方一人、少し高齢の女性の方一人です。対応していただいただけませんか。

当院からのお返事

職員間の伝達において患者さんを不快にさせてしまい申し訳ございませんでした。本件当事者のみならず〇〇部門全体にもご意見を共有しました。患者さんの気持ちを忘れることなく業務に当たれるよう研修を重ね努力してまいります。

患者さんからのご意見

8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

令和6年8月7日午後、救急車で当院へ運ばれ多くのスタッフの皆様のお力で生命をとりとめていただきました。自分自身倒れた時このまま力尽きて死んでも仕方ないと諦めで救急車を持っていました。病院に運ばれてからは24時間態勢で私の様な老人を助けようと頑張ってくださいるスタッフの皆様の姿勢に感謝でいっぱいです。これからは自分の体のことをもっともっと大切に今回助けていただいた病院スタッフの方々にお返しするためにも頑張る健康で長生きできるよう頑張りたいと思います。無事本日（8/21）退院させていただきました。ありがとうございました。

当院からのお返事

心温まるお言葉をいただき、ありがとうございました。病棟スタッフ一同、元気に退院された姿を見ることができて、とてもうれしく思っております。いただいたお言葉を励みとして、これからも精進していきたいと思っております。

患者さんからのご意見

8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

時間外受付に「院内にコンビニあります」と大きく書いて貼ってほしい。救急車で運ばれてそのまま入院。付き添いの私は時間外受付の所で、検査等が終わるのを長時間待ち、とても空腹になりました。立ち去るわけにも行きません。病院の規模、設備、そもそも何病院か、どこにあるのかもわからない状態でした。コンビニがあるなら教えてほしかった。

当院からのお返事

この度は貴重なご意見をありがとうございます。売店・コンビニおよび飲食スペース等は地下1階に設置しております。初めて来院される方におかれましては院内の情報を把握することが難しい面があるかと思えます。時間外受付に病院リーフレットを設置し、掲示板にコンビニのご案内を掲示をさせていただきましたのでぜひご活用ください。

患者さんからのご意見

8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

院内の案内板 … 神経内科

ホームページ … 脳神経内科

どちらが正しいのかわかりませんが、合わせた方が良いと思います。

脳神経外科もあるので紛らわしい。

当院からのお返事

この度は貴重なご意見をありがとうございます。

脳神経内科が正しい表記となります。院内の表記を更新してまいります。

患者さんからのご意見

8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

2～3か月先のCTの予約を何の相談断りもなく勝手に入れるのをやめてほしいです。「空きがあったから入れておいた」と仮予約のように言われますが、実際は本予約で入れられてしまっていて日程、時間の都合が悪いので別日に変えてほしいと言うともうその周辺の日程は空きがなく、勝手に入れられた予約の日に来るしかないパターンが続いています。こちらにも都合があります。せめて一言相談してから予約を入れるのが常識ではないですか？改善をお願いします。

当院からのお返事

ご希望をうかがわずにCT検査の予約を入れていたことについて、ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。検査予約については事前にご相談することを徹底いたします。ただ院内のCTは予約枠が限られており、2か月先でも枠がある程度埋まってしまう状況がありますため、直前のご相談ではご希望に添えないことがあること、ご容赦ください。診療上重要な画像検査については、先回りして枠を抑えたうえで診察のなかで調整させていただく運用としておりましたが、日程のご都合が合わない場合には、連携している外部の検査機関をご紹介することも可能ですので、遠慮なく申し出ていただければ幸いです。

患者さんからのご意見

8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

6月17日に甲状腺の手術を受けました。初めての手術で不安がありましたが、手術室の看護師さま（〇〇さま）の前日の面談ではとても親切に優しくご対応くださり当日も励ましてくださってとても嬉しく心強かったです。おかげで手術も無事に乗り越えることができました。〇〇さまをはじめ、手術室の看護師さまたちは皆さまプロフェッショナルですばらしい方々でした本当にありがとうございました。

当院からのお返事

この度は、うれしいお言葉をありがとうございました。

手術室看護師の対応で患者さんの不安を軽減できたこと知り、大変励みとなりました。今後とも、患者さんが安全に安心して手術が受けられるよう精進してまいります。

患者さんからのご意見

8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

以前、お会計の手続きのことで問題が何度かありご担当者の方々にご意見申し上げました。その後、私からの意見を真摯に受け止めて下さり担当課の皆さままでトラブル防止の対策をお考えくださりご対応くださいました。そのお陰で現在はスムーズにお会計をさせていただいています。皆さまのご誠実な対応に心から感謝いたしております。

当院からのお返事

お会計の手続きで何度か改善が出来ずご迷惑をおかけしましたこと改めてお詫び申し上げます。今後も事務的に会計までご案内するのではなく患者さんに寄り添った対応を心がけるよう努めてまいります。

この度は励みになるお言葉をいただき少しでも改善できたことを嬉しく思います。

患者さんからのご意見

8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

手厚い看護と巷では米不足と言われているのに美味しい食事を担当している方のご苦勞を思うとき、感謝の念を忘れることなくいただいております。

当院からのお返事

大変励みになるご意見を頂戴し感謝申し上げます。

今後も安全で美味しいお食事をご提供できるよう努力してまいります。

患者さんからのご意見

8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つ不満があります。レンタルの患者着ですが、襟が丸まって着づらいです。他はともかく襟だけはピンとしてほしい。病人でも襟元だけは気になります。

当院からのお返事

ご不便をおかけしており申し訳ございません。

レンタル病衣の検品を徹底するよう運営事業者に申し入れを行いました。

患者さんからのご意見

8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

会計待ちの場所で携帯で電話しているのはかまわないが、大声でずっと喋っている人がいる。スタッフを巡回させて注意してほしい。
こそこそ声（マナー的に）をお願いしたい。

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誠に申し訳ございませんでした。
スタッフの巡回につきまして、実施はしておりますが気づかない時もあるため、お近くのスタッフにお声がけください。（医事室）
この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。
スタッフが見かけた場合には注意するよう周知いたしました。（医事企画室）

患者さんからのご意見

8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

歩きスマホしている人が多い。特にスタッフ（医療服を着ている）
事務スタッフも多い。こちらは避けられないのにぶつかってくる。危険です。

当院からのお返事

この度は貴重なご意見をありがとうございます。またご不安を抱かせてしまうような危険な場面があり申し訳ありません。他者に危害を生じさせてしまう恐れのある行為であるため、職員一同注意してまいります。