

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間令和6年1月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>〈患者サポートセンターについて〉</p> <ul style="list-style-type: none">・3科にかかっている患者の家族として、つきそいでいるが、どの場所に行っても、情報が共有されていないで、その情報収集に時間を使われる。・両どなりのブースの話し声が大きくて、目の前の人声が聞こえない！と訴えたら「建物・設備が古くてごめんなさい」といわれたが、そういうことではないと思う。	<p>この度は私共の対応で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。情報の確認方法で指摘いただいた点については、電子カルテ情報などを利用し、患者さんやご家族の方の負担を極力減らせるよう、各部署で情報共有し、ご案内できるよう努めてまいります。</p> <p>両隣のブースの話し声につきましては、今回そのようなお申し出があったことについて、面談時の対応も含めて、改めて担当者全員に周知いたしました。なお、患者さんによっては、多少大きな声で話す必要がある方がいらっしゃるということについて、ご理解くださいますよう、よろしく願いいたします。貴重なご意見を頂き、ありがとうございました。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間令和6年1月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>〈呼吸器内科について〉 予約時間から実際の診療時間までのずれが、いつも1時間から2時間ある。他の科はポケベルを持たせてくれるので休けいや食事をすることができる。是非！改善してほしい。</p>	<p>診療待ち時間が長くなってしまったことは申し訳ありませんでした。診療科の医師には「時間枠に対する予約数を適正に設定する」「予約外の受診が多い時間帯や待ち時間が長くなる時間帯は、あらかじめ予約数を制限しておく」「症状が安定している場合には、かかりつけ医への御紹介を積極的におこない外来受診者数が過剰にならないようにする」などの改善を促しております。また、他院からの御紹介や院内他科からの診療依頼についてもできるだけ診療予約時間を決めておくことにより予約外の受診者数を減らすことなども推進しております。以上のような対策を行ってまいりましたが、いまだに医師数や診療室数が少ないといった理由などにより十分な対応ができていない場合がございます。今回このような御指摘をいただいたということを診療科の医師達に周知するとともに、これからも待ち時間を短縮するために有効と思われる対策はできるだけ実行していきたいと考えております。なお、呼吸器内科の外来においてもポケベルでの呼び出し対応は可能ですので、必要な場合には受付スタッフに声をかけてください。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間令和6年1月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>拝啓、益々ご清段の事とお喜び申し上げます。早々ですが、最近の職員に関して一言申し上げます。最近、脳出血があり入院しています。最近の職員の態度が悪く、小生も17日～本日まで入院していますが、対応に苦慮しています。これはどうやら時代の流れの違いがあるようです。患者と医療との現場の相違のような気がします。乱筆、乱文、申し訳ありません。</p>	<p>職員への対応に苦慮させてしまい申し訳ありませんでした。患者さんに寄り添い信頼される医療を提供できるよう、職員一同努めてまいります。</p>
<p>令和5年12月17日、令和6年1月4日、令和6年1月5日、各日午前9時40分頃車で来院したところ、各日とも立体駐車場の4階屋上のみしか駐車出来ませんでした。1階～3階が満車です。異状駐車と思いますので、一度確認の上、対応して下さい。来月、来院の予定をしております。1月5日、玄関受付に、同苦言を申しました。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。立体駐車場については、警備員が定期巡回で長期駐車がないかを確認しており、長期駐車を確認した場合には車の移動を依頼するなどの対応を行っておりますので、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>
<p>E館エレベーター一階数を明記してほしい。</p>	<p>E館エレベーターの階数表記は今後行う予定です。貴重なご意見をいただきありがとうございました。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間令和6年1月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>整形外科前のトイレにあるとびらの開閉が危ないので他のものに変えて頂きたいです。子供やケガをした人が次に通る時、とても危ないです。よろしくお願い致します。</p>	<p>ご意見を踏まえ、トイレにある扉の安全な運用方法について検討します。貴重なご意見をいただきありがとうございますございました。</p>
<p>12時過ぎに予約をしている方は遅くなるのは承知しているが、その分昼食の時間いつ呼ばれるのかの待機でつかれてます。特に内科(循環)は。せめて何分待ちの表示をして下さい。いや、やるべきです。しばらく医者、事務、看護師が離れるのは、自分達の昼休みをとっている事を、待っている全員が察しています。相変わらず、気のきかない体制ですね。</p>	<p>待ち時間が予想できない状況の中で、ご負担をおかけして申し訳ありませんでした。以前から昼食の案内等の声掛けを適宜しておりましたが、さらに徹底してまいります。待ち時間は、医師によって様々であり、一概に表示するのは困難であります。個別に窓口にて対応しておりますので、ご負担をおかけしますが、お声かけ下さい。</p>
<p>会計の事務は大丈夫ですか？呼んだか呼んでないか聞いただけなのに面倒ですか？年は関係ないです。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまっ申し訳ありません。今後も、職員には、患者さんに寄り添う対応をするよう指導してまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等 受付期間令和6年1月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>待ち時間にオンライン業務などをしてほしいので、使えるコンセント(有料でも)が欲しいです。旧電話BOXコーナーなどだとありがたいです。半日かかるので、それができると仕事への影響がすくないかと。</p>	<p>外来では歩行困難な方やご家族が付き添っている方など、様々な方がお越しになるため、全ての皆様に対応可能でかつ安全にお使いいただくスペースの確保が必要となります。しかし、現状では院内の狭小化のため、有料コンセントの設置も含めた場所の確保は困難と考えています。ご理解いただければと思います。</p>
<p>授乳室が1つしかないため、毎度受診する度に他の方と重なってしまい、とても困っています。スタッフの方に、他の方が使っているから、どこか他に授乳できる場所はないかをお尋ねしても、どこか空いている場所をご案内して下さることはありませんでした。授乳スペースを増やしていただきたいです。(母乳のため)よろしく願いいたします。</p>	<p>この度はご不便をおかけし申し訳ありません。現状では病院の狭小化により、授乳室を増設することは困難な状況です。他の方と利用が重なった場合、他に利用可能な個室をご案内いたします。この点を職員に周知し、適切にご案内できるようにして参ります。</p>
<p>リウマチ膠原病内科、受付の方、毎回、不快な対応です。他の科にもかかったことありますが、こんな感じ悪い人、他にいません。毎回不快です。受付に配置しないでほしい。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。患者さん、ご家族に寄り添った対応が出来るように、職員一同心掛けてまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間令和6年1月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>ボランティアについて 自動受付機サイドにボランティアがおりますが、必要としているのは、院内で移動する場合に、手助けしてくれる院内ボランティアがいらしてくれると助かります。都内など以前から配置されているところがありますが、高齢者、子供連れ等、荷物も多く1人での動きは大変です。実際に院内の移動に付きそってくれる人達がいると、助かりますし、実際にいないことに驚かれたこともあります。機器の前には、正直なところ、あまり助けにはなりません。介護が必要な高齢者の通院が多くなっている現在では、家族1人が付き添っていても実際非常に大変ですし、付き添い自身も高齢化していますので、ぜひ考えて欲しいところです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 現在、院内ボランティアの方には、外来診察室がわからず、不安に感じられる患者さんが多いことから、入口付近でご案内や誘導をお願いしております。活動中のボランティア登録者は現在12人で、院内でのご案内の方は、朝7時半から11時まで週1日以上活動頂いております。当院でボランティアの募集をしても、応募が少ない中、継続して頂ける方は貴重な存在で、当院としても大変感謝しているところです。また、患者さんからも現在の活動に対し感謝のお声を頂いております。院内の移動に付き添ってほしいとのご要望ですが、当院では、荷物の搬送など破損や紛失などのトラブルが生じる可能性のあるものや管理責任が生じる行為については、ボランティアの方にはお願いしておりません。ご理解のほど、よろしく願いいたします。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間令和6年1月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>化学療法室のベッドの予約が現在は認められておりません。身体的理由で、ベッドが使えない場合は、椅子のことを考えて、背あて等大きな荷物をカートで持ち歩いての通院です。院内の物では足りないことがあったので、理由のある場合に限り、ベッドの予約を認めてもらうと、毎回負担が減ります。老々介護の身にとっては、それだけでも楽になりますので、是非お考え頂きたいです。</p>	<p>化学療法室での治療に備えて、荷物を持参するというご負担をおかけし、申し訳ありませんでした。化学療法室では治療に要する時間や、当日の体調などを考慮しつつ、円滑な運用のためにベッドの予約は行っておりません。受付の際に、ベット、または、リクライニングチェアのご希望を伺っておりますので、お申し出ください。待ち時間が発生する場合がありますが、ご理解いただければと思います。</p>
<p>面会時間内での病室内の入室時間は、長くても、30分程にして下さい。面会開始時間から終了まで3時間ちかく室内にいる人がかなりいて、病気で入院しに来たのに増々体調が悪くなります。食事の時も室外待機をお願いしたいです。とにかくプライバシーが無く、こちらが人のいない場所をさがさなければなりません。</p>	<p>入院中のプライバシー確保について、ご意見を頂きまして有難うございます。入院患者さんの病状や検査治療の内容によっては、ご家族の立ち合いが必要な場合もあり、現在は面会時の滞在時間を制限しておりません。多床室での面会は他の方の迷惑にならないように説明するとともに、ラウンジでの面会をご案内しておりますので、ご理解いただければと思います。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間令和6年1月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>CT検査を受診した者です。検査時に診察台に横になり両手を上にあげきつい姿勢で長い時間待たされました。診察もながくなったと思います。主治医の先生が検査できないなら待合室で楽にしていた方が、精神的に気分が良かったと思うと残念。</p>	<p>CT検査において、患者さんにご負担の強い体勢での長時間の検査申し訳ありませんでした。検査の内容によっては、体勢の維持をお願いすることはありますが、患者さんへの説明不足でした。今回の事例について、スタッフ間に指導周知させていただきました。今後は患者さんにとってより良い検査となるように努めてまいります。</p>