

2022年 12月に頂いたご意見/ご要望

足と眼が不自由なので、玄関の階段に両側手すりを付けて下さい。

ご不便をお掛けして、申し訳ございません。

この文章から察しますと、該当する階段は、西側の女子医大通りに2カ所、東側に1カ所あります。これらの階段につきまして、手すり設置の検討をさせて頂きましたが、建築の都合上困難と判断されました。お手数ですが江北駅寄りのサブエントランスの入口エレベーターをご利用頂くか、西側スロープをご利用頂けますでしょうか。何度か検討をいたしました但、ご期待に添えず申し訳ございません。よろしくお願い致します。

歯みがき指導があると後々良い習慣が付きありがたいです。他方、歯石とりの時、攻撃的対応をする人もいて困ります。

歯科口腔外科では歯科衛生士により、歯周病管理を中心とした口腔ケアを行っています。経験年数等によって診療内容に差が出ないように、できる限り治療の流れを統一化しております。そして、患者さんに応じた口腔ケアを行うように留意していますが、患者さんへの配慮が十分になされていなかったと考えます。今後は、患者さんの希望を十分に聞いたうえで、診療を進めて参ります。患者さんに寄り添った治療を常に心がけて参ります。今回、ご不快なお気持ちにさせてしまい、深くお詫び申し上げます。



- ①いつも会計が長蛇の列！なぜすぐに隣の窓口を開けないのですか。
- ②加平の方からきている為バスが10時台と12時台の2本しかありません。わざわざ北千住を回って来院しています。もう少し便利になるといいです。
- ③造影剤を入れてCTをやる予定でしたが皮膚が痒くなり、医師はやらなくても良いと言われました。主治医に確認すると「私がやりたくない」と言っていました。私は、一言も言っていないです。どうして事実が変わってしまうのですか。造影剤はいまだに使用していませんが今後、入れなかったことで病変を見逃されたら大変です。

この度はご意見をいただきまして誠にありがとうございます。

- ①につきましては、会計の混雑回避に向けてスタッフ配置を含めて検討しておりますが、まだまだ目に見えるような改善に至っておりません。さらに改善に向けて取り組んで参ります。
- ②昨年5月に足立区が当院を受診される方の利用交通機関の調査を行っており、結果に基づいて検討をされていると伺っています。ご指摘の地域からの交通の便が改善されることを期待したいと思っております。
- ③放射線科外来では、主治医へ確認事項が発生し問い合わせをする際は、患者さんの状態やご要望をそのまま報告しておりますが、今回、情報伝達に不備がありましたこと、大変申し訳ありませんでした。この度のご意見をスタッフと共有し改善に努めてまいりますことをご報告させていただきます。



MRI検査着のパンツが紙で薄く寒いです。丈が短いのも嫌です。又、呼び出し機を個々で持つのがわずらわしいです。コロナ禍のため触りたくないです。機能としては2度呼び出しがあるため、年配者にはわかりづらいです。この呼び出し機があるため親は一人で来院することを嫌がっています。他病院のように待合室前の呼び出し画面で番号の方が良いです。


MRI検査では、検査内容によっては検査着・検査パンツに着替えることがあります。当科では衛生面を考慮して不織布の単品使用品を採用し、放射線科内で共通の検査着を用意しております。検査着に着替えられてから寒さを確認させて頂き、必要時は膝掛けや肩掛けとしてバスタオルをお渡ししたり、患者さんの上着を羽織って頂くようにお声をかけさせて頂いております。又、検査パンツの丈の長いものをご希望される方には、ワンピース型の検査着も使用させて頂いております。担当者にお声をかけてください。

又、呼び出し機につきましては、早々の対応は難しく、次回のシステム変更の際に、是非、改善できるよう検討させていただきますことをご報告申し上げます。



9階東病棟に入院していました。先生または看護師がとても親切です。

この度は、お褒めのご意見をいただきまして、誠にありがとうございます。
医療者に対する温かなお言葉は、何よりも励みになります。
本当にありがとうございました。



夜間救急対応をお願いしようと#7119で紹介された番号へ掛けましたが、自動音声となり、電話が混みあっているため自動で切られました。何度か掛けましたが同じでした。子供の急な体調変化で救急車を要請するほどではなかったのですが、少し遠くの病院まで連れて行きました。一番近い女子医大に行けたらと後悔するような事態にならないように、改善と対応をお願いします。

お子様の急な体調の変化に対し、すぐにでも診て欲しいというお気持ちがある中、当院の夜間救急外来へお電話がつながらなかったこと、誠に申し訳ございませんでした。

頂いたご意見について職場内で話し合いを行いました。

- 1) 常にスマホをスタッフが携帯することの徹底する。
- 2) 勤務交代時にはスマホの音量、設定を確認する。
- 3) 電話対応が困難の場合でも、必ず電話に出て、時間を空けて再度電話いただくよう説明するなど徹底して参ります。

この度は、大変ご不安なお気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。



子供が小児科の漢方外来に通っています。体調を崩したため電話をしたら「近隣の病院へ行って下さい」と言われました。なぜかかりつけ医なのに診てくれないのでしょうか。2回同じことがありました。理由が知りたいです。

今回、小児科外来での対応について確認および検討致しました。小児科外来では定期的な診療に加え、緊急対応も行っておりますが、状況によって大変混雑している場合があります。予約外の受診をお断りすることもあります。

ご指摘内容を真摯に受け止め、患者さんからの情報から緊急性があるかどうかを判断し対応させていただきますことをご報告申し上げます。

小児科に子供の検査入院で1週間付き添いました。県外からということで看護師の皆様がいろいろと気を利かせて頂き、何不自由なく子供も私も過ごせました。担当の先生も一日1回は診に来てくれるのでそれも良かったです。1つ要望としては子供がお茶より水が飲みたい時があり、自動販売機に売ってはいますがそこまで量がいらないのでウォーターサーバーか浄水器の水があれば便利だと思いました。

貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

要望されたウォーターサーバー設置の件ですが、小児科病棟と調整することができ、12月9日から小児科病棟の自動販売機内の水の一部を220mlに変更させて頂きましたことをご報告させていただきます。



予約しているのに2時間かかるのはなぜでしょうか！改善策はないのでしょうか！

この度は外来の待ち時間に関して、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。待ち時間の改善は、病院として取り組むべき問題と考えており改善に努めてまいりたいと考えております。

尚、2月には、当院を来院している外来の患者さんに満足度調査を実施し、待ち時間に対する項目も盛り込んでおりますことをご報告申し上げます。



このコーナー（からだ情報館）の前を通り立ち寄りしました。コロナがなくてもその前から様々な不安、心配があったように思います。このコーナーに寄り、元気が出ました。

「からだ情報館」のご利用ありがとうございます。

そして「元気が出ました」という感想をいただきましたこと、本当にうれしく感じました。からだ情報館の開設は、皆様の気持ちに寄り添える場であることが込められております。是非、多くの方にご利用いただければと願っています。

からだ情報館では、ヘルスケアセミナーを週1回開催しております。当院の専門職が皆様の暮らしに役立つテーマを取り上げお話をさせていただく会となります。セミナー内容は当病院のホームページに掲載しております。是非お立ち寄りください。

