

2023年 1月に頂いたご意見/ご要望



昨年の7月末から3週間程入院をし、その後も外来で通院を続けています。足立区に移転してからは、ちょっと遠い通院をやめてしまいたくなることもありました。耳鼻科の先生、看護師の皆様、職員の皆様、お世話になりました。今年もよろしくお願い致します。

退院後のご報告ありがとうございます。

通院経路が変わり時間もかかるということでは、通院もくじけそうになるお気持ちは良く分かります。それでも受診を継続され、このようなご意見を頂けましたこと、本当に有難いことと受け止めております。こちらこそ、よろしくお願いいたします。

11時30分の予約でしたが診察室への案内の呼び出しが鳴ったのが14時05分でした。待ち時間が長いのに駐車料金の割引がないのが本当に辛いです。なんとかありませんか。又、他院にあるようなスマホアプリで「あと何人待ち」などの表示がわかるシステムがあれば昼食をとりに行くなどの対応ができるのでありがたいです。

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参りたいと考えております。スマートフォンでラインで呼び出しは可能ですが、順番をお知らせする機能はありません。そのような機能の導入を是非検討させていただきます。



院内がとてもキレイでいいです。トイレですが手洗い場に荷物のフックなどがあつたらとても便利です。手を洗う時①ファイル、②呼び出し機、③手荷物があるためとてもやりにくいです。冬場は特にコートなどの上着も脱いだりするので手に持つものが多くなります。せめてファイルや呼び出し機を引っかけるフックやかごがあるといいと思います。期待しています。

ご不便をお掛けして申し訳ございません。早速、かごやフックの設置の検討をしましたが、スペース的に不十分であること、フックの引っ掛かりにより転倒の恐れも懸念されたため、断念せざるを得ませんでした。ほかの方法がないか検討して参ります。貴重なご意見、ありがとうございました。



助産師さんに赤ちゃんがミルクでむせて鼻と口から盛大にミルクを吐いてしまった時、ナースコールですぐに来ていただき、顔色が白くなった時は背中を叩くことをアドバイスもらい大変安心をしました。又、授乳姿勢も教えて頂きありがとうございました。希望としてはベッドから見上げて見える掛け時計があるとうれしいです。モニターは夜間消えてしまいます。

赤ちゃんはミルクとともに空気も飲んでしまうため、寝かせる前には背中をトントンと叩いてげっぷをさせることが大切です。今回、げっぷがうまくいかなかったために助産師が対応させて頂きました。ご丁寧にご報告ありがとうございました。

個室の掛け時計につきましては、防災面も考慮し、病院全体で検討させて頂きます。



児の額に出来た傷の件、前日と同じ日中スタッフに相談しましたが産婦の会話すら忘れていました。産後過敏になっている状態でこれをやられるときついです。若い清掃スタッフの件、ミルクを温め中に洗剤を噴射しています。密閉していても気になる方がいるのではと思います。直接スタッフには伝えましたが個々人への配慮が低い病院だと感じます。

この度は、大変ご不快な思いにさせてしまい、申し訳ございませんでした。今後は助産師間で情報共有を密にし、対応ができるように教育をしていきます。又、清掃職員につきましては、個室の清掃に入るタイミングなどを伝え、授乳など育児に妨げにならないように配慮していく所存です。



眼科に定期通院中、いつも混雑し診察まで長時間待ちますが、診察室に入ると先生から「お待たせしました」と声を掛けられ、患者の声をしっかり聴いてくださるのでありがたく、先生には感謝しています。又、子供がかかりつけ医の紹介により予約をとることになりましたが、初診予約の電話が繋がらないため、2階総合案内で予約を取りました。事務の方が丁寧に対応してくださり助かりました。ありがとうございました。

この度は、眼科だけではなく、総合案内スタッフへのお褒めのお言葉を頂きましたことは本当にうれしい限りです。誠にありがとうございました。多くの皆様にこのように思っていただけよう努めて参りたいと思います。



①外来会計カウンターに配列について、会計受付を増やしてほしいです。その上でカウンターは左から「初診」「再診」の受付は1カウンターずつに変更して下さい。左から3つ目のカウンターは「初診と再診」の「予備用」とします。それを活用して「会計カウンターを可能な限り増やして下さい。会計担当は、常に4～5人の体制を求めます。

この度は貴重なご意見をありがとうございます。

①につきましが指摘の通り、会計窓口の混雑時は最大3人で対応を行っております。会計窓口での保険証の確認が混雑の原因にもなっておりますので、何らかの方法を検討しているところでございます。また、会計窓口の混雑緩和策として、後払いシステムの導入も併せて検討をしているところです。

②LINE連動による登録者向けに事前通知について、診察予約日の前日や診察当日の3時間前などにLINE連絡通知をしてほしいです。内容は「月日」「何科」「何時」から予約があると通知してほしいです。その上で初めて診察する人には、「1階の初診受付に来る」と記載して下さい。また検査関連を含む予約者は、「予約時間30分前に来るように」と促してほしいです。

予約通知システムを導入することにより、事前のLINE通知を実現できますので、①と併せて検討させて頂いております。



- ③外来フロアの空調設定について、冬場は20℃前後の寒さに室温の設定をしてほしいです。夏場の室温設定は、現状維持で良いです。
- ④院内通話エリアは限定せず常識範囲内で普通に電話ができるようにしてほしい。
- ⑤自立支援の更新の手続き中の人に限り、自立支援の適応額に応じた手続きをしてほしいです。自立支援の新規申請中は除きます。

この度は、ご不便をお掛けして申し訳ございません。

③エアコンの風を上部より送風しております関係で「足元が寒い」という患者さんもおられます。そのため設定を20℃から22℃にしておりますことをご了承下さい。

④につきましては、周りの方へ配慮して頂くために、通話エリアを限定させて頂いております。携帯電話を利用する場合は、十分に周囲へのご配慮をお願いする次第です。

⑤につきましては、本院では精神科のみ、申請書の控えだけで「公費扱い」としておりますが、当院では、保険証と一緒にして現物を提示して頂いてはじめて「公費扱い」としております。ご了承下さい。

