

2024年度2月ご意見

1.病棟通路のウォーキング許可して下さい。

理由①退院時、歩いて帰れなくなる。②寝たきりだと足がやせてふらふらする。

2.管を止めるクリップがあるとよい。テープだとすぐにはがれてしまう。

3.休憩室に古新聞でもいいから置いてもらいたい。以上3点要望します。

この度は貴重なご意見をありがとうございました。マスク着用のうえ病棟内の歩行訓練など、臨機応変に対応させていただきます。テープだけの対応でなく、クリップのご提案、御礼です。早速に購入する予定です。雑誌・新聞の類は、感染防止の観点から面会室に置かない決まりになっております。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。個人でのご用意・ご購入をお願いいたします。



1月19日（金）に入院致しました。1月22日（月）手術を受けました。展開が早くビックリしております。先生をはじめナースの方々いろいろとお世話になりました。無事に6時間半の手術を終え、皆さまのおかげで、来週2月14日（水）に退院となりました。本当にありがとうございました。このご恩は、一生忘れません。後ほど恩返しに参りたいと思っております。働いていらしゃる職員の方40名位、フルネームで覚えさせて頂きました。脳トレにもなるので、非常に気分が良いです。これからも自主トレ（廊下を歩く）そして、マイペースで頑張っってやっていこうと思っております。いろいろご迷惑おかけ致しまして申し訳ありませんでした。みなさまのおかげです。本当にどうもありがとうございました。みなさまくれぐれにご自愛下さいませ。

この度は暖かいお言葉をありがとうございました。

脳トレとても大事ですね。職員40名の名前を覚えられたことに驚きました。



昨年と同文になりますが、医院代表者様 私は、20年から当院（各科）に通院（入院・手術）しています。昨年の外来時に、消化器内科・主治医・〇〇先生より、本年3月末にて定年退職により、診察などができなくなると聞き、とても驚きました。〇〇先生は、私自身の疾患なども知っていますので、色々な不安・悩みにも親身になって対応して頂き、寄りそってもらい、とても信頼できる先生です。毎年、胃の内視鏡検査に加え、検便陽性の為、本年2月にも大腸内視鏡検査を予定していますが、〇〇先生が検査をして頂く事で気持的にも安心します。長く当院へお世話になっておりますが、他科の主治医の先生方々も信頼がある加藤先生は、消化器内科全体の為にもとてもかえがたいの先生です。医院代表者様、色々と諸事情があります事も重々承知しておりますが、退職後も検査・診察を受けられます様、ご尽力の様、宜しくお願ひ申し上げます。主人共々、切に願ひます。

お世話になっております。私は、消化器内科の〇〇先生に毎年、検査及び診察をして頂いています。今年3月をもって定年退職との旨、驚きました。私、妻も長期に渡り、〇〇先生に診て頂いて、とても親身になって対応して下さい、不安がなく信頼できる先生の為、今後も、どうか週1～2回程度でも良いので、加藤先生の診察を希望したいです。宜しくお願ひ致します。

皆さまからのお声が届きまして、4月からも外来診療は継続となりました。
私達も大変喜んでおります。
ご支援頂きましたこと感謝申し上げます。

いつもお世話になっております。先日入院させていただきました。先生や看護師さんの対応には、本当に感謝しておりますが、あまりの連携の取れていなさには、大変困惑いたしました。主に退院時に病棟の中でたらい回しにされ、まるでこちらに否があるかのような対応をされたことはとても嫌な思いをしました。（実際は、こちらにも否があったかもしれませんが、言い方があると思います）駐車場代も割引が一切ないのに、ムダに時間をかけられ、予想以上に迎えに来てくれた方に払わせてしまったことも少し不快な気持ちになりました。繰り返しになりますが、先生や看護師さんに、不満は一切ありません。本当に感謝しております。だからこそ、残念な思いをしてしまいました。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。退院時に不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。お待たせするときには具体的にどのくらいの時間を要するのかお伝えするなど、丁寧な対応となるよう、指導させて頂きましたことをご報告申し上げます。

電話で予約窓口に連絡をいれたところ、電話口の方の対応があまりにも悪くビックリしました。お名前きかなかったので、残念です。

この度は、電話予約窓口に対するご意見ありがとうございます。今後、このようなご指摘を受けることが無いように、指導して参りますことをご報告させていただきます。



案内4窓口の方に親切にしてくださいました。とても助かり、感謝しております。各階、各窓口の場所が増えたり、担当の方が増えてくれるとうれしいです。（困ったときに聞ける人をさがすのが、むずかしいです。よく困ってそうな方もみかけます）

この度は温かな言葉を頂きましたこと、感謝申し上げます。大変励みになります。同じような接遇をスタッフ全員が身に付けられるよう努力して参ります。

〇〇先生のビンボウゆすりが、再発しています。江北へ移動して来て、しばらくとまっていたのに、受診時にされていました。私の受診がイライラさせるのでしょうか？

この度は貴重なご意見をありがとうございました。
担当医から「無意識のうちに出ていたようです。気を付けていきます」と回答が届きました。
無意識とはいえ、ご不快な思いにされたこと、本当に申し訳ありませんでした。



皮膚科の診察対応の〇〇先生について、
障害者や高齢者など様々な患者を前にして個人の常識や仕事の効率化を大前提に物事を考える強い接し方は患者に不快感や不信感などを招く。気持ちの問題だけではなく、将来的に大きなトラブルや医療事故につながる可能性がある。


この度は貴重なご意見をありがとうございました。医師の将来のことまで考えてのご意見、本当に有難く存じます。様々な患者さまの背景を考慮して、引き続き丁寧な診療に努めるよう指導させていただきました。

東医療センターの時から何度か入院をし、今回初めて足立医療センターでの入院でした。事前にベット代の説明は受けましたが、入院当日に差額ベット代がかかる部屋しか空いていないと言われ、仕方なく一番安い部屋で入院をしました。入院日が決まっているのだから差額ベット代がかからない部屋を希望しているのだから空けておくのが患者に対しての配慮ではないでしょうか。お金がない人は大学病院には入院できないと良い治療が受けられないと感じました。足立区に移り、患者の生活水準を考えたら差額ベット代がかからない部屋を増やすべきだと思います。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。大変ご不便をおかけして申し訳ございません。入院ベッドのご希望を第3希望までお伺いし対応させて頂いております。頂いた差額ベッド代がかからない部屋を増やしてほしいとのご意見を真摯に受け止めさせていただきました。

舎人ライナー駅方向から自転車で通院。駐輪場案内が植木にかくれて見落としてしまう。また、その先の車用パーキングの電光案内が目がいて見落としてしまう。もう少し駐輪場案内看板を目立たせてほしい。駐輪場にあるバー柵に自転車をくくりつけている自転車が何台もある。2023.11.14診察の日に事務員に言いましたが、その後の改善が見られない。柵に自転車がくくりつけていると歩行の妨げとなります。どうにかして下さい。駐輪スペースも狭い。警備員は整理しないのでしょうか？

この度は貴重なご意見ありがとうございます。ご不便な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。施設課が確認したところ、電光案内が目立ってしまい、駐輪場案内が分かりにくい状況になっていたことを確認いたしました。樹木の箇所は足立区の敷地となりますので、駐輪場案内看板の変更を鋭意検討中となりました。今しばらくお待ちください。駐輪スペースの整理も進めて参ります。



高齢出産のため、NICUがあること、和痛分娩ができること、家からの距離が近いことからこちらを選びました。助産師のみなさんは若い方も多いですが、プロフェッショナルで本当に信頼でき、生き生き働いていらしてすてきな方が多いです。日替わり、昼夜で担当につく方がちがいますが、そのことで数々の観点から回答、アドバイス、提案をいただく機会ができ、いろんな方法、選択肢があることもわかり、初産の私にたくさんの学び得られました。とくによく育児のさぽーとがありがたかったです。和痛分娩から急遽普分娩となりましたが、適切に導いていただき、母子ともに無事に出産することができました。大変感謝しています。入院中は支えてくださり、本当にありがとうございました。

この度は貴重なご意見ありがとうございます。はじめての出産で不安な気持ちを支えることができ、病院としても大変うれしい気持ちです。何よりもスタッフの励みになります。誠にありがとうございました。

子どもの付添いで入院しました。大部屋でしたが、カーテン内で着替え中に看護師さんに声をかけられ、返事をする前にカーテンを開けられることがあり不快でした。また、ベット横の機器の不具合で突然業者の方の修理が始まり、修理中はTVもみられず、ベッドにいるにも居心地が悪く、居場所がありませんでした。退院直前だったので部屋移動までは不要にしても、事前に説明がほぼなく、終了後もただ「終わりました」の報告だけで協力への感謝や「ご迷惑おかけします」の一言もありませんでした。そもそもこの部屋に移動してきた時点で機器の不具合は何度か看護師さんにお伝えしていたのに退院直前に直すなら退院後に修理したらよかったのでは？と思います。子の入院が長くなり、親子ともどもストレスフルな状態の中、担当の先生や他の看護師、保育士さんにもとても良くしていただいていただけにとても残念でした。

この度はプライバシーを侵害し不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。以前より指導をしておりましたが、徹底されていない結果を受け止め、看護師・クランク・補助者・医師一人一人に直接指導をして参りますことをご報告させていただきます。

また、修理時の一時療養場所の確保など配慮が足らずに大変申し訳ございませんでした。

外部業者からの回答

作業開始前は、必ず内容をお伝えし作業中はベッドの上にていただいても問題ない旨をお伝えし、作業の可否についてご了承を頂き作業を開始する。（ご了承いただけない場合は別日に対応）作業終了後は、終了のご報告と対応への感謝をお伝えする

11:30頃、会計に並んで窓口で会計手続きを行った。女性の方が対応してくれたが声が小さいのと声かけ（お預かります。とか）も少なくあいそがないなと感じた。
気持ちよく診療ができるような対応を期待します。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。 今後、このようなご指摘を受けることが無いように、接遇研修など踏まえ指導して参りますことをご報告させていただきます。