

「皆さまの声」

2024年03月01日（金） ～ 03月31日（日） 65件より

苦情

診察券を有料で再発行しろと言われました。診察券を忘れた自分が悪いのですが、予約も入っているのに、あまりにも対応が悪いと思います。

すべての患者さんに対して、紛失・お忘れの際も共に再発行のご案内をさせていただいております。何卒事情をご賢察くださいますようお願い申し上げます。なお、通院支援アプリで電子診察券を登録する機能（スマートフォンによる受付が可能）を備えております。アプリのご利用につきましてもご検討をお願い申し上げます。

苦情

予約をしているにも関わらずひどく待ちます。患者さんが多く、大変なのは非常にわかりますが、何のための予約時間なのでしょう？

お待たせしており申し訳ございません。予約人数や診察の待ち時間については、患者さんのご負担を軽減できるように改善について各科で鋭意検討してまいります。

苦情

何かを説明する時は年寄りにはもう少しゆっくりと説明して頂きたい。患者に寄り添う気持ちや思いやりが少し無いような印象。残念です。

このたびはご不快、ご不安な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。患者さんの目線に立ち、気持ちに寄り添う看護の実践に努めます。引き続き、スタッフの指導に取り組んでまいります。

苦情

カーテン開け閉めはゆっくりしてほしい。

このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。ご入院の皆さまが心地よくお休みいただけるよう気をつけてまいります。

苦情

眼科病棟。入院患者が一般病棟検査室で検査を受ける場合は、検査室に直接入室するように指示を記入して欲しい。初めての場合だと、待合で呼ばれるのを待つってしまうケースが多い。

ご意見ありがとうございます。今後は口頭のご案内だけではなく「検査室に到着しましたら中のスタッフにお声がけいただき、お名前をお伝えください」と、案内カードに追記して対応いたします。

苦情

ローソンのイートインコーナーの席が空かない。

ご不便をおかけしており申し訳ございません。皆さまに気持ちよくご利用いただけるよう対応策を考えてまいります。

現状でのご提案としまして、ご移動のお手間はございますが、B棟1階ナチュラルローソンのご利用もご検討いただけますと幸いです。

B棟ナチュラルローソン内にイートインスペースはございませんが、店舗の目の前に休憩スペース（飲食可能）を設けております。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます

いただいた「皆さまの声」は院内の改善に役立ててまいります

患者満足向上委員会

掲示許可
'24.4.18
管理課

「皆さまの声」

2024年03月01日（金） ～ 03月31日（日） 65件より

要望

入院するにあたり、病室の選択を必要としますが、病室の間取りや大きさ、設備がどうなっているかが案内されているパンフレットが何もありません。個室となれば一日の値段もそれなりなので、それぞれの病室がどんな感じなのか予め知った上で決めたいと思うのです。

ご意見ありがとうございます。ご指摘のように、現在入院パンフレットには部屋のタイプ毎の「病室設備の一覧表」は掲載しておりますが、間取りや実際の設備の見た目などがわかる資料にはなっており、ホームページに掲載している写真も一部の部屋タイプのみです。頂いたご意見を参考に使用媒体も含めて説明資料のアップデートについて検討してまいります。

要望

正面玄関のエスカレーター改修工事ですが、患者宛てに「エスカレーター工事のお知らせ（工事期間、工事会社、お問い合わせ先等明示したもの）」を看板、ポスター等でご提示頂きたいと存じます。

ご要望に基づき、工事エリアの壁面に看板を設置いたしました。改修工事の完了は8月頃を予定しております。ご不便をおかけしており申し訳ございません。ご来院の皆さまにおかれましては、何卒事情をご賢察いただき、引き続きましてご協力の程よろしくお願い申し上げます。来院者の安全に十分に配慮して工事を進めてまいります。

要望

レントゲンの順番を提示してほしい。

ご意見ありがとうございます。今後、放射線エリアの改修計画が起ち上がった際には、頂いた内容を参考にさせていただきます。混雑時は待合スペースも埋まってしまうこともあり、レントゲンをお待ちの患者さんにはご負担をおかけしております。少しでも患者さんの負担が軽減されるよう方策について随時検討してまいります。

要望

薬の配送サービスについて、クレジットカードだけでなく現金でも対応してほしい。

薬の配送サービスについては、基本的には着払いで承っておりますので、現金でお支払いいただくことが可能です。なお「あと払いクレジットサービス」に登録していただいている方については、最小配送料が現金払いに比べて安くなる（499円～）・元払い扱いになる等のメリットがございます。上記について、混同させてしまうような説明をしてしまったのかもしれない。正確なご案内に努めてまいります。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます

いただいた「皆さまの声」は院内の改善に役立ててまいります

患者満足向上委員会

掲示許可
'24.4.18
管理課

「皆さまの声」

2024年03月01日（金） ～ 03月31日（日） 65件より

要望

眼科病棟。入院患者が一般病棟検査室で検査を受ける場合は、検査室に直接入室するように指示を記入して欲しい。初めての場合だと、待合で呼ばれるのを待つってしまうケースが多い。

ご意見ありがとうございます。今後は口頭でのご案内だけではなく「検査室に到着しましたら中のスタッフにお声がけいただき、お名前をお伝えください」と、案内カードに追記して対応いたします。

要望

通院支援アプリで個人別の薬の待ち時間がわかるようにしてほしい。

ご意見ありがとうございます。申し訳ございません、お薬の出来上がり時間については、技術的に現在の通院支援アプリと連動させることができません。出来上がったお薬の状況についてはアプリ画面で確認が可能です。こちらについては、より見やすくなるよう今後アップデートを計画しています。

要望

給水器を設置してほしい。

ご意見ありがとうございます。過去には院内に設置していたこともございましたが、現在は感染対策の観点から撤去しており、ご自身でのご準備をお願いしております。ご不便をおかけしておりますが、何卒事情をご賢察いただければ幸いに存じます。

要望

4人部屋のベットがお隣とカーテン一枚だけで枕を並べた配置です。ちょっとした息づかいや気配が直に感じ、すごく気になります。隣り合ったベッドの間にカーテンに加えパーテーションを設置するなどしたらいかがでしょうか。

ご提案ありがとうございます。現状の条件下で皆さまが心地よくお過ごしいただけるよう工夫することができないか、いただいたご意見も参考として検討してまいります。

要望

入院する際におおよその入院期間を教えていただけたらと思いました。何も分からなかったので自分の判断で2～3日分で準備をしてしまいました。

このたびは患者さんへの説明に不足があり申し訳ございません。おおよその入院期間につきましては、治療計画をお話する際に外来担当医からお伝えしていることが多いです。入院申込の際などでも確認することは可能ですので、患者さんが気軽に確認しやすい環境を整えてまいります。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます
いただいた「皆さまの声」は院内の改善に役立ててまいります

患者満足向上委員会

掲示許可
'24.4.18
管理課

「皆さまの声」

2024年03月01日（金） ～ 03月31日（日） 65件より

感謝

毎食美味しいごはんをベットまで持って来て頂いたり、お下げに頂いたこと、とても嬉しく感謝でした。一日、一日が幸せな気持ちを過ごさせて頂けたこと、また皆様に巡り会えたこと、大切にしていきます。負けない心で頑張っていきます。ありがとうございました。

感謝

リハビリ科で診察・検査をしてもらいました。理学療法士の〇〇さん、〇〇さんお二人共陽気で親切、そして適格な指示をしてもらいました。手術を控えている身としてはとても勇気をもらいました。手術に対して前向きに捉えることが出来ました。本当に感謝しています。術後元気な姿を見て頂きたいと思います。

感謝

無事退院することになりました。入院と生まれて初めての手術に不安もありましたが、看護師さんをはじめ病棟のスタッフの皆さんに親切にご対応いただき、予想より早い期間で退院となりました。少食の旨をお伝えしたところ、すぐにご飯を半分に変更していただいたのも助かりました。心よりお礼申し上げます。

感謝

癌手術をしました。担当の〇〇先生他スタッフの皆様のおかげで予定より早く退院することができそうです。治療の間に思ったことは、この病院のみならず医療現場で働くスタッフの皆様の仕事ぶり、献身ぶりに今まで気がつかなかったことを教えられたことでした。どのような仕事でもスタッフは自分の人生の時間を削ってその時間を患者の命の時間に置き換えてくれています。人生を一本のローソクに見れば、医療スタッフの皆さんのローソクが短くなった分、患者のローソクは長くなってゆくのです。世の中にこれ程崇高な仕事はないでしょう。ICUで一晩中見守ってくれた看護師さんの献身ぶりにも感謝しかありません。本当に感謝の言葉しかありません。お一人ずつにお礼を伝えられない為、投書いたしました。

感謝

半年に1回くらいのペースで診察を受けています。同居の家族としては発作が起きたとき、どうして良いかわたててしまいますが、〇〇先生はカルテを良く見て、私たちに指導してくれました。丁寧な対応で感謝しています。

△△先生の診察も完璧で細やかな対応、基本の“き”が完璧に出来ていらっしゃる先生です。過去に自宅から近い病院に初診で行ったときに、対応の違いに驚き、いかに順天堂医院が、いろんな意味でレベルが高いのかがわかりました。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます

いただいた「皆さまの声」は院内の改善に役立ててまいります

患者満足向上委員会

掲示許可
'24.4.18
管理課

「皆さまの声」

2024年03月01日（金） ～ 03月31日（日） 65件より

感謝

今回膝の手術で入院させていただきました。転勤で東京に来て身よりのない状況で手術するとは思ってもみなかったので、不安な事だらけでしたが先生をはじめ病棟の看護師の皆さんが優しく対応して下さいのおかげで困ったこと無く入院生活を過ごすことが出来ました。本当にありがとうございました。

感謝

今回で4回目の入院となりましたが、いつも医師の皆さんおよび、看護師さん、その他の職員の方々の補身的な対応には、感謝の気持ちでいっぱいです。今回も入院したことがプラスになるように（検査結果が今後の自分の病気改善に反映されるように）退院して社会復帰したいと思いました。

感謝

本日、無事退院の許可を頂き誠にありがとうございます。これまで通算致し長きにわたり〇〇科の病室にてさまざまな方々に助けられ本当にありがとうございました。特に執刀して下さいました、〇〇先生に深く感謝を申し上げます。又、グループの先生方そしてリハビリの先生方 又看護師の皆様方そして見守って下さった お手伝いをして下さった方々に深く感謝を致します。

感謝

〇〇先生がいつも優しく、高齢者への説明も丁寧で、高齢者の母が喜んで診察を受けてくれて助かっています。高齢者にも優しく接して下さい〇〇先生。いつもありがとうございます。母が「人生で出会ったお医者さんの中で1番の先生」といつも言っています。

感謝

〇〇科の先生方には、いつも大変お世話になり、本当に感謝しております。レントゲンやCTの技師の方々も、ご親切に背中を手を添えて下さり、本当に涙が出てきました。皆さま本当に有難うございます。今後とも引き続き宜しく願い申し上げます。

感謝

中央採血室の待ち時間はなんと“8分”でした！毎月1回この診察ですが、この3ヶ月は目を見張る時間短縮が進んでいることがよく分かります。担当されている皆さん全員の努力・協力・改善が継続して続いていることの素晴らしさ、ありがたさが身にしみます。今日もとっても気持ちいい診察になりました。ありがとうございます。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます

いただいた「皆さまの声」は院内の改善に役立ててまいります

患者満足向上委員会

掲示許可
'24.4.18
管理課