

「皆さまの声」

2024年04月01日（月） ～ 04月30日（火） 54件より

苦情

「同日に院外・院内処方と一緒にいせない」と断られてしまった。診療科が異なる場合は問題ないはず。患者が選べるようにするべき。

「同日に同じ患者さんに対して、同一の医療機関から、院外・院内処方と一緒に出すこと」は、緊急やむを得ない場合を除き、保険診療上認められておりません。説明が行き届いておらず申し訳ございません。

苦情

夕食を届けてくださった方の香水がすごい香りで、ドアを開けました。病院には似合わない香り、それも食べ物にはたまりません。

このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。当院職員の身だしなみについての心得のひとつとして「化粧品は清楚かつ品位を保ち、香りにも注意をすること」と日頃から指導をしています。あらためて職員に指導してまいります。

苦情

薬を作っている人が少ないのか。

長時間お待たせしてしまい誠に申し訳ございません。薬剤部門を中心に、待ち時間改善へ向けて鋭意取り組んでおります。その他、薬の配送サービス等をご用意させていただいております。

苦情

「ご入院」「ご退院」「お薬」など、過剰に“ご”や“お”といった接頭語が使われていることに違和感を覚える。

このたびはご意見ありがとうございます。案内表示等の表記も含め、適切な言葉遣いで対応させていただけるよう職員一同、接遇向上に取り組んでまいります。

苦情

電話の対応した方の言葉遣いや態度が友達に話すような対応に驚き、戸惑いまして一筆したためました。人ありて我があり他を思いやり慈しむ心を事務のスタッフにもぜひご教育お願いしたく、叶いましたら幸いに存じます。

このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。電話対応をさせていただいた部署で指導を行いました。病院全体としましてもあらためて相手の立場にたった接遇を心がけてまいります。

苦情

こちらを見て認識しているにも関わらず、知らないふりを続ける看護師さんがいました。非常に意地悪で失礼な対応だと思いました。ご指導お願い致します。

このたびはご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。部署内で接遇について話し合い、同様な対応をしないよう注意・指導いたしました。看護師として高い倫理観をもって業務に臨むよう全体としても指導してまいります。

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
'24.5.28
管理課

「皆さまの声」

2024年04月01日（月） ～ 04月30日（火） 54件より

要望

待合室にペットロボットを導入していただけてませんか。ただでさえ具合が悪いから来ているわけですが、診察の待ち時間に大変苦痛を感じております。導入を是非ご検討ください。癒やされる待ち時間がくるのを楽しみにしております。。

ご意見ありがとうございます。
感染対策上の観点や多くの患者さんにご利用いただくことが難しいこと等の事情から、ペットロボットの導入は現状では困難です。しかしながら、待ち時間のストレスを軽減するための施策については重要であると認識しております。皆さまのご意見を参考にさせていただきながら検討してまいります。
診察待ち時間につきましては、各科で鋭意改善に取り組を進めておりますが、未だ大きな改善に至っておらず、ご負担をおかけしており誠に申し訳ございません。

要望

私は血管が細いせいか、中央採血室では毎回採血者が交代します。練習はできないのですが、採血スキルの高い方が、その方法を後輩に伝える必要があるのではないのでしょうか。

ご意見ありがとうございます。また、ご負担をおかけしており申し訳ございません。
血管の走行を確認して、難しいと判断した場合はベテラン職員への交代を要請して対応しております。スタッフへのスキルアップに向けた指導・教育は継続的に行っております。患者さんへご負担をかけないよう、採血が難しい患者さんについては、採血前に担当者が前回の情報を確認できるようにいたしました。

要望

手洗い場のせっけんが、かなり力を入れて押さないと出てこないのが少々不便です。もう少し力を必要としない装置の方がよい。

このたびはご不便をおかけして申し訳ございません。全病棟で同規格のハンドソープディスペンサーを使用しておりますことから、ディスペンサーの変更や改造に関する検討はかなりの時間が必要となります。何卒事情をご賢察いただきご容赦いただきたくお願い申し上げます。
まずは、押しやすい位置に設置し直す等、現状で出来る改善策を考えていきたいと思っております。

要望

来院受付を済ませ、診療科の前で待っていましたが、診療科での受付が済んでおらず、居ないことになっていました。年1回の利用者にはとても分かりづらい。なぜ1度の受付で済むようになっていないのでしょうか？

このたびはご案内が至らず申し訳ございませんでした。到着確認機での受付に関するご意見と拝察いたします。
到着確認機は外来待合に患者さんがいらっしゃることを把握する役割があります。例えば、以前は検査から外来に戻られた時は受付にお声がけをいただいておりますが、到着確認機を設置したことでバーコードを読み取らせていただくだけになりました。
ご来院された皆さまにより分かりやすいご案内ができるよう努めてまいります。

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
'24.5.28
管理課

「皆さまの声」

2024年04月01日（月） ～ 04月30日（火） 54件より

要望

面会ができるようにしてほしい。コロナも解禁になり他の病院では面会できます。

現在新型コロナウイルス感染対策については、事業者の判断に委ねられておりますが、ウイルス自体の感染性や病原性が変わったわけではありません。当院の取り組みにつきまして、何卒事情をご賢察いただきご協力の程よろしくお願い申し上げます。なお、流行状況を確認しながら、予約制の導入等、現在は面会制限を一部緩和しております。詳細につきましては、入院病棟にお尋ねください。

要望

1A外来受付に呼び出しベルを置いてほしい。

お待たせしてしまい申し訳ございませんでした。ベルの設置を検討いたしましたが、離席中の場合は電話対応中等の場合が多く、ベルが鳴っても出られない可能性が高いことから、今回設置は見送らせていただきました。必ず受付に1名以上のスタッフを配置することを前提に、やむを得ず離席する場合には、スタッフ間で声を掛け合って受付に人が居ないという時間を最小限にするよう努めてまいります。

要望

患者と医療者を繋ぐコーディネーターのような人を置いて欲しい。

当院では各種相談窓口を設置しております。詳しくはホームページまたは配布・掲示しております「相談窓口のご案内」のチラシをご覧ください。

要望

エスカレーターの工事完了後は、エスカレーターを登った側を入口にしないでいただけないでしょうか。導線がクロスするとぶつかる恐れがあります。ぜひ工事終了後は導線をスッキリさせるよう検討をお願いいたします。

ご意見ありがとうございます。コロナ流行下は感染対策という一面もございましたが、現在入口・出口を分けている理由はまさに接触・転倒事故防止にあります。工事完了後の通行者の導線につきましては、利用者の安全を考慮したかたちで関連各署で話し合いを進めております。工事完了は8月末を予定しております。皆さまのご協力のお陰をもちまして順調に改修作業が進んでおります。引き続きましてご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

要望

大代表には電話がすぐ繋がるが、外来に中々つながらない。改善していただきたい。

ご不便をおかけしており申し訳ございません。各外来でお電話でのお問い合わせに应答する環境を整備するべく、人員配置や業務の効率化等に取り組んでいるところですが、未だ大きな改善は実現できておりません。今後も対応策について関係各署で検討・トライアルを進めてまいります。

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
'24.5.28
管理課

「皆さまの声」

2024年04月01日（月） ～ 04月30日（火） 54件より

感謝

母の治療に関する詳しい説明やリハビリ継続の大切さなど、親身になって適切なアドバイスをしてくださり、誠にありがとうございます。母はその後、通所リハ施設に通っております。貴院の益々のご発展を心よりお祈り申し上げます。誠にありがとうございました。

感謝

夫に手厚い手術をして頂きました。本当に良い先生に出会えまして涙が出るほど感謝の言葉しかありません。付き添いの私にもいろいろ分かりやすく説明して頂き心配や不安が消えます。現在は別の症状で貴院で診察をして頂いております。順天堂で働く方々は一人一人思いやりがあり感謝しております。

感謝

私はこれまで多くの看護師さんを見てきたが、これほどまでに仕事ができ人当たりが良い看護師を見たのは初めてです。人手不足と言われている今の世の中でこういった人を大切にすることが良い病院と言われている訳です。他の看護師さんもこの人たちを見習って早く追いつけるように頑張ってください。

感謝

この度大変はお世話になりました。ご縁があり貴院で手術を受けられ本当に感謝しています。先生から「頑張りましょう」と声を掛けて頂いたことで気持ちが固まりました。私も在宅医療や介護分野で25年仕事をしてきて、今回、当事者となり、沢山のことを感じ、考えています。患者体験は大変貴重ですね。皆様のご対応はとても温かく、かつプロフェッショナルであることに日々感心させられ多くの学びもありました。この体験を自分の職場や地域でも活かしていきたいと思っております。この度は誠にありがとうございました。

感謝

明日から投与を行う薬の説明を受けました。投与の手順から副作用まで、投与の間中はトイレは行けるのか？等々。私の質問にも、微に入り細に入り、わかりやすく説明を受けて不安はなくなりました。大変ありがとうございました。

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

揭示許可
'24.5.28
管理課

「皆さまの声」

2024年04月01日（月） ～ 04月30日（火） 54件より

感謝

この度は大変お世話になりました。看護師の皆様はいつも笑顔で接して下さり、その温かさが長期入院の私にとって心の支えとなりました。心から感謝しております。術後は本当に心が折れそうでした。本当に有難うございました。

感謝

入院中を始め、看護師の皆様にも親身になって診察、治療、入院生活を支えて頂くなど多大なるお気遣いを頂きました。おかげさまで順調に回復することが出来ましたこと、心から感謝申し上げます。今後も皆様に治していただいた体を大切に、日々を大切に過ごして頂きたいと思っております。この度は本当にありがとうございました。

感謝

急な入院で、不安いっぱいでしたが、職員の皆様のあたたかなご支援を受け、終始安心して過ごすことができました。また、病棟内は明るく、清潔で、清掃がゆき届き、快適でした。お食事とても美味しく、メニューも豊富で、インドカレーやピザが出るなど、イメージしている病院食とは全く異なり、毎食楽しみにしていました。お産でもお世話になる予定ですので、またどうぞよろしく願いいたします。ありがとうございました。

感謝

スタッフの皆様へ、一週間本当にお世話になりました。本当にありがとうございます。初めての出産、帝王切開でしたが手術の際は緊張を察して皆さん声をかけて頂きとても安心したこと、入院中ホスピタリティ溢れる対応してくださったスタッフの皆さん、ずっと忘れることのない素敵な経験となりました。また、第2子授かることがあればお願い致します。こちらで出産することができ心から良かったと思っています。お仕事大変だと思いますがこれからも頑張ってください。ありがとうございました。

感謝

担当の先生は外来の時から丁寧で、それでいて気さくで古くからの知り合いのような雰囲気をお持ちの方で、とても安心してお任せできました。また、看護師の方々が親切で、教育が行き届いているのか、元々、それぞれ素養があるのか分かりませんが、弱っている人間には本当に有り難く、感謝の気持ちで一杯です。お世話になった皆さまに感謝いたします。ありがとうございました。

感謝

この度大変はお世話になりました。私は今回初めてICUを経験しました。担当の看護師さんがとても丁寧に対応して下さい、身体が辛い中でも救われました。お聞きしたところ若手の方でした。私も職場で新人教育に携わっておりますが、貴院の指導力の高さに感心させられました。きちんとお礼をいうこともできず、病棟に移動しましたので、改めて感謝の気持ちをお伝えできればと思います。ありがとうございました。

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
'24.5.28
管理課