

皆様からのご意見にお答えします。(令和2年11月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	入院中トイレのくず箱がいつも床に散乱してます。以前入院した時も同じでした。改善が見られません！	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 清潔な環境を保てるよう定期的な清掃を実施しておりますが、より丁寧な清掃作業を心掛けてまいります。なお、汚損など気になる点がありましたらすぐに対応いたしますので、お手数ですが近くのスタッフまでお声かけください。	総務課	意見要望
2	診療科目の表記が総合病院によってまちまちで分かりにくいです。神経内科は正しくは脳神経内科ではありませんか。	ご意見ありがとうございます。 ご指摘の件については、日本神経学会等の対応方針に基づき、当センターにおいても令和2年4月から標榜診療科の名称を「神経内科」から「脳神経内科」へ変更しております。	総務課 医療サービス推進課	意見要望
3	会計処理に時間がかかり過ぎます。改善を望みます。他の病院はもっと早いです。	お待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。 診察終了後、順に会計をお出ししておりますが、確認作業等の関係で長引いてしまう場合もございます。スタッフの配置等、今後とも対応させていただきます。	医療サービス推進課	意見要望
4	会計に時間がかかり過ぎである。都内の他の病院はもっとシステムティックに素早く処理できる。会計システムを早急に改善していただきたい。	なお、30分以上会計をお待ちの方は、3番会計窓口へお声かけくださいますようお願い申し上げます。	医療サービス推進課	意見要望
5	予約時間は14時30分だったが、16時過ぎの診療になり、あとから来院受付した人が次々に先に診療してもらっていた。	この度は、お待たせいたしまして申し訳ございません。 患者さんの病状によってはどうしても診察に時間がかかり、待ち時間が発生してしまう場合がございます。引き続き受付から受診までの流れを改善するなど、待ち時間の短縮を図ってまいります。ご理解を賜りますようお願いいたします。	医療サービス推進課	意見要望
6	診察表示板の「まもなくお呼びします」を活用して欲しい。何番目でどのくらい待つかわからず困惑する。せっかくあるのに活用しないのは無意味である。	この度は、ご不便をおかけして申し訳ございません。 掲示板（患者呼出しモニター）につきましては、各診療科において適切な運用に努めてまいります。	医療サービス推進課	意見要望
7	お年寄りの病院なので看護師は一人ひとり丁寧に説明し、納得させ、患者さんを大切に扱ってほしいです。9階東はいじくそわるい看護婦さんが多すぎます。患者さんを大切にしてください。よろしく願い致します。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 患者さん一人ひとりに合わせて、納得していただける説明を心がけてまいります。 また、入院中に不快に思われることがありましたら、看護師長にご相談ください。スタッフへの適切な指導・対応を徹底してまいります。	看護部	意見要望
8	看護師の方に「この病気は宝くじや交通事故と同じ確率」と言ってきて落ち込んだら、「よくなっているのは喜ばないと」言われました。確率を知っているのかいないのか、喜んでいいのかいないのかも知らないくせに、言う人として最低ですし、ずっと落ち込みました。別の看護師は、私が入院した後、元気に皆さんしているか聞いたら「中には元気な人もいます」と。じゃあほとんど元気じゃないんだと思いますよね。あと具体的に症状を知らないで好き勝手言っている。先生と言っていることが違う。看護師の言葉で具合が悪くなります。ほとんどの方が良い方で、やさしい方もたくさんいました。その方々に救われました。	この度は、ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。 当事者は決して悪意で申し上げた訳ではなかったのですが、誤解を生む不適切な表現により結果として患者さんを傷つける発言をしてしまった事をお詫び申し上げます。 看護師は患者さんがより良い状態で治療に向かえるよう、サポートしたいとの思いで日々対応させて頂いております。今後も医師との連携を強化し、誤解を生むようなことがないように指導対応してまいります。	看護部	意見要望
9	フェイスシールドを装着している人としていない人の違いはなんですか。医療スタッフ同士の会話・接触はフェイスシールドをしていない光景を見かけます。無症状のコロナ感染者がいる中で、医療スタッフ同士は安全と言えるのでしょうか？売店で並んでいる医療スタッフはフェイスシールドをしていませんが、では患者に声をかけられたらフェイスシールドをつけていないので無視するのですか？対応が統一されていないことに疑問を持ちます。	ご質問ありがとうございます。 医療従事者のための新型コロナウイルス感染症への対応ガイドラインや保健所からの指導では、互いにマスクを着けている場合は、どちらかが新型コロナウイルスに感染していてももう一方への感染リスクは低いとされており、スタッフは院内ではマスク着用を必須としております。 エアロゾルから目を守る必要がある場合、ゴーグルまたはフェイスシールドを着用し医療・看護にあたっております。また、手洗い、手指消毒の徹底など感染対策を万全にして取り組んでいます。今後も統一した対応で感染予防に取り組んでまいります。	感染対策室	意見要望
10	健康長寿医療センターにお世話になって数十年、大変お世話になっております。こうして無事に過ごせるのも皆様のおかげと感謝しています。本当にありがとうございます。	この度は、感謝のお言葉をいただき、誠にありがとうございます。 いただいたお言葉を励みに、今後も質の高い医療を目指してスタッフ一同努めてまいります。	—	感謝
11	皆様大変ご親切であり、誠に有難うございます。受付・看護師・検査技師・医師すべての方々に心よりお礼を申し上げます。コロナの心配もなく大変ありがたいと厚く御礼を申し上げます。		—	感謝



皆様からお寄せいただきましたご意見は、病院サービスや運営改善のための貴重な資料とさせていただきます。

ご意見箱に寄せられた患者様の声の概要
 投書件数 11件
 (内訳) 意見・要望 9件
 感謝 2件