

皆様からのご意見にお答えします。(令和6年5月分)

項目	ご意見	回答	照会先	種別
1	耳鼻科のある医師は患者の立場・状況を理解しようとはしていない。常に自分の都合や時々の感情で患者に接している。医師も人間だから患者の好き嫌いはあろう。しかし、今度は「2か月後で」といった直後に「6か月後でいい」とは納得できない。現に自分は症状が出ていて正しい診断と対応が必要な状態なのです。	この度は不愉快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。治療によっては経過観察のため次回の受診まで期間を開ける必要がある場合がございます。今回は医師の説明不足により不安を抱かせてしまい申し訳ありませんでした。	耳鼻咽喉科	意見
2	土曜会計なので待つのはわかりますが40分待ちました。平均してどれくらい待つのか窓口の人に聞いたら「わからない」と言われました。直前に認知機能が低下した人の対応に時間がかかっていたので、その対応は別の係で対応するのが良いかと思えます。マニュアルの見直しをお願いします。	この度はご不快な思いを抱かせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。特別な事情によりお待たせしてしまう場合は、事前にお声かけするなど細かな配慮が出来るよう、またできる限り待ち時間を少なくすることを常に意識して最善の対応が出来ますよう、スタッフには改めて指導して参ります。	医サ課	意見
3	2階の22番受付ですが、9時に採血すませ、エコーも続いてすませ、10:30の診察予約まで時間あり、「少し離れても良いか?」(朝食抜きの検査で少し食べたく)「診察室前でお待ちください」と重ねて言われ11:30までトイレも我慢していました。	この度はご不快な思いを抱かせてしまいましたこと、お詫び申し上げます。ブロックでの受付時、当日の患者様の予約状況を把握した上でのご案内に努めたいとおもいます。又、お食事や化粧室のご案内もスムーズに対応出来るよう指導して参りたいと思えます。患者様のお気持ちに寄り添った形での対応が出来ますよう該当ブロックだけで無く、全体へ指導して参ります。	医サ課	意見
4	3Fのトイレで歯を磨いているのでやめてほしい。患者も使っています。	頂いたご意見を院内会議にて共有し、職員に患者様・ご家族優先でお使いいただくよう周知致しました。	リハ科	意見
5	都立大塚病院にある100円ロッカーを作ってください。冬は荷物が多くていつも忘れものしてしまいます。	ご意見ありがとうございます。更なる患者様サービス向上に向け、参考とさせていただきます。	総務課	意見
6	2階でよく見かける背の高い男性、メガネで比較的背の小さな男性、黒髪の若い男性がとても良く掃除してくださっている印象。2階の廊下がピカピカです。また物腰もやわらかく気持ちよくあいさつしてくださる。とても感謝です。		総務課	感謝
7	退院精算も10階東の方々もとても親切。笑顔でホッとします。ありがとうございます。父が大変お世話になっております。いつも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。当該部署にも共有させていただきました。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。	看護部 医サ課	感謝
8	本当にいつもどんな時も温かな対応をとってくださり、感謝します。救急で入ったときから、随時、連絡に来てくださり、何かあって待たなければならない時はその旨、説明して下さいます。患者のみならず、その家族への対応まで”医は仁”を実践して下さい有り難いです。		看護部	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	8件
(内訳)	
意見・要望	5件
感謝	3件