

# 皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(平成30年11月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>子ども(0歳児)が耳鼻咽喉科を受診しました。「町医者行ってから来たんですか?」「この程度なら次回から町医者でいいです」など、先生の言葉、態度に『こんなこと(症状)でうち(医療センター)に来るな』というニュアンスを感じました。</p> <p>我が子は先天性異常のため、生後約1週間から定期的に医療センターの小児科を受診しています。(入院経験もあります)時に通常の0歳児では問題ない発症、症状でも、命を落とす危険を含んでいる先天性異常です。</p> <p>先天性異常(の関連も見据えた上で医療センターの他科を受診している)患者に「こんなことで医療センターを受診するな」と感じさせる言葉、態度は、耳鼻咽喉科だけに限らず全科で控えていただきたいです。(外来患者さん)</p>	<p>ご不快な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ありません。</p> <p>当院耳鼻いんこう科は近隣のクリニックの先生方と良好な連携をとっており、万一、当院耳鼻いんこう科での治療が必要と判断された場合には、速やかにお電話でご連絡いただき対応できる状態を築いております。そのように緊急時に速やかな対応ができる状況にしておくためにも、軽症の方には近隣のクリニックをおすすめさせていただくことがあります。</p> <p>しかし今回「こんなことで受診するな」と感じられる対応になってしまい大変申し訳ありません。親御さんの心配な気持ちを理解した上で、より丁寧な説明が必要であったと考えています。今回のご指摘を真摯に受け止め、耳鼻いんこう科のみならず、診療局全体で周知いたしました。</p>
<p>一週間ほどお世話になりました。食事に関して看護師の方は「無理しないで、ゆっくりでいいからね」とか「食べられなかったら無理して食べなくてもいいよ」と仰ってくれるのですが、看護師ではないスタッフが入れ替わり立ち替わり「少しでもいいから無理して1口でも食べなさい」とか「少しでもいいから牛乳だけでも」「ゼリーだけでも」とかとてもプレッシャーでした。</p> <p>スタッフと看護師の言ってることが全く違うので混乱しますし、本当に不快でした。(入院患者さん)</p>	<p>ご不快な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ありません。</p> <p>看護師と看護補助スタッフのことと推察いたします。両者ともに患者さんを思って発した言葉であったと思いますが、その表現がバラバラなため、混乱されてしまったと推察されます。まことに申し訳ありません。</p> <p>患者さんおひとりおひとりのお食事のスピードや栄養状態について、看護師と看護補助スタッフ間の情報共有を密にするよう指導いたしました。今後も患者さんが治療に専念できる療養環境の提供につとめてまいります。</p>
<p>入院していると、毎朝検温等が必ずあるものと思っていたが四人部屋に看護師さんがいらしても、他の三人には声かけし、検温等を行い、私自身にはなにもなかった。</p> <p>それぞれの方の状態により行っているとはわかっているが、自分はどうなっているのだろうと不安になる。何もしない人でも一声かけていただければ、患者はうれしいものです。(入院患者さん)</p>	<p>ご不安な思いをおかけしてしまい、大変申し訳ありません。</p> <p>当院では原則毎朝、検温等がない場合でも患者さんの状態を伺いに行くことになっております。しかしながら、同室患者さんの検温や状態を伺っている途中で、他病室より、ナースコールで呼ばれた時に部屋を出てしまうようなことがあった可能性もあります。</p> <p>どのような状況であったかはわかりませんが、今後このようなことがないように指導教育をさらに徹底し、安心して療養生活を送れるようつとめてまいります。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>消化器外科でお世話になりました。看護師さんの対応も申し分なく、快適に入院生活を過ごせましたが、シーツを中々取り替えてもらえないことが不満でした。(入院患者さん)</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>原則シーツの交換は、1週間に1回となっております。しかしながら、汚れた際やご希望があれば、不定期でも交換いたしますので、お気軽に看護師にお声かけください。</p>
<p>以前(旧市立病院)は、内視鏡センター前に胃カメラ及び大腸カメラの各曜日の担当医が分かるように表示板があったが、今は無く大変不便です。(外来患者さん)</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>内視鏡の各曜日の担当医師につきましては、原則各曜日の担当医師を固定していないため、表示する事は控えさせていただいております。</p> <p>なお当日の医師の確認につきましては、内視鏡受付、検査予約センターにお声かけください。ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。</p>

# 皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(平成30年11月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>麻酔科外来の場所が非常に分かりにくいです。3Fでエレベーター降りたが、どこにも表記がなく、見つけれませんでした。もっと分かりやすく、案内板に書いておいてほしいです。 (手術予定患者さん)</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ありません。さっそく3階フロアマップに「麻酔科外来」の表示をいたしました。</p>
<p>シャワー室に大きな浴槽の代わりに、大きめのバケツがあったら、足から体が温まると思います。 (入院患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。これから寒くなってまいりますので、シャワー浴の際に足湯ができれば体も温まりますね。ご入用の際には、スタッフステーションにお声かけください。</p>
<p>洗たく機の横に〇病室の〇〇と名前が書けると順番もスムーズに流れると思います。 (入院患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。さっそく9階病棟で試験的に「洗濯機ご使用予定表」を準備させていただきました。今後、ご利用状況をみて他病棟でも活用してまいります。</p>
お 礼	
<p>8階病室の窓から見える千駄堀と21世紀の森公園の樹木の美しさ。はるかに地平線まで東から西まで見渡せ、朝、公園から登った(日の出)朝日に感動しました。心配や苦しく悩んだ気持ちをどれだけ勇気づけてくれたことか!!自然の素晴らしさを、夕刻の刻々かわる空の色。雲の形、飛びたつからすたちにも感動でいっぱい。入院生活の不自由さも忘れさせてくれました。 病院の建物も美しく清潔で建物内部どこも汚れていないことに感心しました。医師看護師さん達どなたもやさしく聞いてくれ語りかけて下さいました。 医師の方々も忙しい合間にベッドに必ず、朝夕寄って下さり、「どうですか」とたずねて下さいました。こちらの質問にどなたもていねいに答え説明してくださり、ほんとに気持ちよく過ごせた入院生活でした。皆様ありがとうございました。</p>	
<p>約1週間入院させて頂きありがとうございました。その間、入室者の動向配慮など気配りしている看護師さんの仕事ぶりに敬服いたしました。 また、岩手の一年生看護師さんにエールを送りたいと思います。 自分が担当されている患者の定時の体調確認において、先輩看護師さんに時間管理について指導されました。それ自体は非常に重要で大切なことです。しかし、あなただから、つい心を許し、今まで看護師さんに言っていなかったことを打ち明けた患者さんがいました。そのように、心から打ち解けて接することが出来る看護師さんに成長されることを心から期待いたします。</p>	
<p>臨床工学技士のコンサートありがとうございました。素晴らしい声していますね。最高です。孫も今年大学卒業して臨床工学技士として働いています。</p>	
<p>あたたかいお礼のお言葉、ありがとうございます。 コンサートについては、これ以外にも多数お褒めのお言葉をいただきました。12月24日にも16時から、ドトール前で県立松戸高校合唱部と吹奏楽部によるクリスマスコンサートを予定しております。ご参加をお待ちしております。</p>	