

皆 様 の 声

松戸市立総合医療センター病院長

(平成30年8月・9月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>11:30~12:00で予約していましたが、14:30になっても順番が来ません。(3時間待ちは長過ぎます) 予約制度はどうなっているのでしょうか？ 前回は同時刻の予約でしたが、診察が終わったのは15:00を過ぎていました。もう少し患者のことを考えて予約制度を運用して頂きたいと思います。 (外来患者さん)</p>	<p>診察を長時間お待たせして大変申し訳ありません。原因としては、医師数に比べて患者さんの人数が多く予約枠が追いついていない事があげられます。 地域の医療機関と連携し、急性期の治療後、症状が安定した患者さんには適切な医療機関をご紹介しますなどとして、適正な患者さんの人数を目指して、診察待ち時間の短縮に努めてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>駐車場のサービスが、外来・入院・退院には使えるが、手術日には使えないと言われた。手術日に家族が来る場合、かなり長時間駐車することになるので、配慮していただきたい。 (入院患者さん)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 同様のご意見を複数いただき、平成30年8月1日から当日手術を受ける患者さんのご家族の駐車料金につきましては、入庫後12時間まで100円となります。割引処理はご家族からのお申しつけがあった際に、下記の場所で実施します。ご利用ください。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 1階 タイムズ24スタッフ常駐場所 (平日8時00分~13時00分) 2. 1階 総合案内(平日13時00分~20時00分) 3. 1階 防災センター(上記時間外)
<p>小児科循環器外来の心臓エコー検査を2年に1度受けていますが、予約の電話が毎日つながらなくて困ります。大きな病院なのに、電話が1本しかないなんておかしいです。何とかしてください。 (外来患者さん)</p>	<p>ご不便をおかけして大変申し訳ありません。 夏休み等の長期休暇には、予約が集中し予約電話がつながりにくい状況が多くなります。 予約枠その物にも限りがあり、また予約電話を対応する外来スタッフの人数も考慮しますと、回線数を増設する事で改善を図るのは、難しい状況です。 大変恐れ入りますが、長期休暇以外では予約枠に比較的余裕のある日もございますので、処方等の定期受診が必要な方以外は、ご検討いただければと思います。 またお急ぎの場合や希望日時の予約枠が埋まってしまった場合などは、毎週月曜日と火曜日の小児科一般外来に小児循環器医師が出ておりますので、ご確認の上8時30分から11時の間に予約外でおかけください。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>エスカレーターで、右側を駆け足で追い抜く利用者がおり、非常に危険だと思った。ここは病院でありお年寄りや小さなお子さんもいるのだから、安全に配慮するためエスカレーターでの駆け上がりや駆け下がり禁止を案内してほしい。 (外来患者さん)</p>	<p>ご案内がいたら大変申し訳ありません。 さっそくエスカレーターでの危険防止表示をエスカレーター乗場にそれぞれ表示いたしました。 皆さまのご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>夜間(20:00すぎ)、エレベーターホールから出られなくなりました。車椅子で利用できるトイレが使用中であったため、反対側のトイレに行こうとして、近道のエレベーターホールを抜けようとして、閉じ込められました。事前に説明してほしいです。 (入院患者さん)</p>	<p>通常入院時に説明する事になっていますが、ご案内がいたら大変申し訳ありません。 面会時間の終了時刻20時を過ぎるとセキュリティの関係上一般用エレベーターホールの出入口には、ロックがかかるようになっております。解錠の際は、お手数ですがコールボタンでスタッフステーションを呼び出していただければ解錠操作いたします。防犯上及び安全上のシステムですので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>

皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(平成30年8月・9月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>面会用カード（セキュリティカード）が1ベッドにつき1枚では、父と母が行き違いで面会（父は会社帰りに子どもの顔見に来たくてもカードがないと入れない）できず不便です。1ベッドに最低2枚は欲しいです。 （入院患者さん）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 小児病棟では子どもの飛び出し防止や連れ去り防止のため、出入りの際にセキュリティカードを使用することで病院の許可のある人のみの入棟許可としています。 原則一家族に1枚を貸与しておりますが、貸与するカードを増やす事は、セキュリティカードの紛失リスクや安全管理上適当ではないと考えております。ご家族間でのカードの受け渡しが難しい場合、個別にインターホンで対応もしておりますので、看護師にご相談ください。 ご不便をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>小児病棟のシャワールーム1に脱衣所が無く赤ちゃんと一緒にお風呂に入るのはとても不便でした。床が全てお風呂場のタイルのため濡れたまま着がえるはめになりました。 （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。 シャワールーム1の脱衣所について、シャワースペースと着替えスペースをカーテンで仕切っておりますが、着替えをする際、床が濡れてしまい着替えづらい状況でした。足が濡れないで着替えていただけるようにスノコを設置いたしますのでご利用下さい。</p>
<p>個室(B)を利用しましたがシャワー室にバスマットが無く不便でした。 （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。 ご使用後濡れたままのバスマットを、そのまま放置しますと感染源となる恐れがあるため、衛生管理上の理由、また、ご使用後毎のバスマットの交換が難しいため個人用バスマットをご用意しておりません。リネン類でご代用いただくかご持参いただきますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>一部の看護師さんでマスクをしていない方がいるのが気になります。看護師、患者双方の感染症防止のため全員マスク着用すべきだと思います。 （入院患者さん）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 原則として、感染対策が不要な場合にはマスク着用を必須としておりません。 患者さんと接する際のマスク着用は、感染症（疑いを含む）の患者さんや咳・くしゃみ症状のある患者さんと接するときに、必須としています。またインフルエンザ流行シーズンは、勤務中、常時着用することとしています。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>医療事故を未然に防ごうとする取り組みは結構なことですが、一回一回、氏名と生年月日の確認は非常に面倒なので、他の方法に変えてほしい。 （入院患者さん）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 近年、患者誤認防止の取り組みの一つとして、患者さんにお名前と生年月日を名乗っていただくことを多くの病院で行っています。当院では、ネームバンドやバーコード認証など複数の方法でも実施しております。 入院患者さんにとって、何度もお名前を名乗らなければならないという状況は煩わしい面もあるかと思いますが、医療安全対策の一環として大変重要なものですので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>「アートワーク21世紀の森の自然を病院に」はとっても温かさを感じた。コンセプトによる4テーマのデザイン表現もアイデアがあり、すばらしかった。正面エントランスに、4テーマをまとめたスペースを設け、来院される方々に見せてあげたい。今日見た中学生たちの素直な視線に愛がもてた。 （外来患者さん）</p>	

皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(平成30年8月・9月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>初診で受付時間を過ぎていましたが、電話で状況を伝えたら「今すぐ来て下さい」と言ってもらえて安心しました。病院についてから①受付の方も速やかに対応してくれました。小児科外来を受診しました。忙しい中看護師も医師もクラークもていねいに対応してくれました。 問診→診察→レントゲンまでがとてもスムーズで急を要する状態だったので助かりました。その後のもう一度医師の診察までの待ち時間は長かったですが、検査後、何もなければと安心して待てました。新しいからキレイってのもありますが、スタッフ皆様のすばらしい対応が一番心に残っています。ありがとうございました。 (外来患者さん)</p>	
<p>夕食にメッセージがのっていました。それと折り紙でのアジサイ。 1ヶ月の入院をして、めいている本人には食事が楽しみになっております。主人はおいしいと食べています。栄養担当者の方々の心配り。ありがたいです。季節の変化がわかります。 (入院患者さん)</p>	
<p>看護助手の方々、ありがとうございます。あたたかく、やさしい方々の明るい笑顔もうれしいです。日々、どんなにすぐわれているか知れませんが、まだ入院生活が続きます。よろしく願いいたします。 (入院患者さん)</p>	
<p>いつもいつも化学療法室の皆さま（看護師さん）やさしくして下さいましてありがとうございます。毎回感謝しております。 (外来患者さん)</p>	
<p>居室：B個室を利用させていただきましたが、快適で、松戸市民として、現行金額の負担で利用できることは素晴らしいことだと思います。 見舞等で色々な病院の個室訪問したことがありますが、当院のように十分広く、きれいで、シンプルなところは有りません。 (入院患者さん)</p>	
<p>多くのあたたかいお言葉、ありがとうございます。 職員一同励みにし、今後も皆さまに「来てよかった」と思われる病院を目指してまいります。</p>	