

# 皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(令和4年11月・12月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>令和4年9月1日から内視鏡検査予約の電話・窓口での変更を行わない。再度、診察してから検査日の予約をしなければいけないと窓口の係の方にききました。それは、患者に負担がかかり、時間がかかってしまい、その間、病気も進行してしまう可能性が高くなってしまふと考えられます。結果的には患者へのサービスの低下、不利益をこうむってしまうと思います。したがいまして今までどおり、電話（時間帯指定）での変更をできるようにしてもらえないでしょうか。</p> <p>市内の大きな病院（千葉西総合病院、新松戸中央病院、新東京病院）は、同じような対応をとっているのでしょうか。このことも確認してみてください。（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>当院では本年9月より、時間指定のある検査予約の電話での変更を原則として行わないことといたしました。本件は、検査予約変更はとて時間もかかり、予約変更担当の電話がつながりにくくなっている現状につながることがあり、また計画的な受診・診療を促進するという観点に立っております。また他院でも同様の対応をしていることを確認しております。</p> <p>なお、受診の予約については、これまで通りお電話での変更を受付しますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>診療明細書は細かに点数で示されているが、見てもよくわからない。自分が支払った内容はというと、あまりピンと来ない。</p> <p>入院したら、入院一日につき〇〇〇円×日数、食事は〇〇回でいくらと、投薬は複数出ていたら、それぞれに〇〇〇円と、各項目が記されたわかりやすい領収書を求めます。（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>診療明細書には個々の診療行為や使用した薬剤、検査内容などの項目名や診療点数、回数に記載されており、外来医療費、及び入院医療費の出来高分については1点10円計算で項目毎の金額を確認していただけます。</p> <p>一方で入院医療費は、包括評価分（DPC）の仕組みをとり、入院基本料・検査料・投薬料・注射料・画像診断料等をまとめて点数計算する仕組みであることから、診療明細書には項目別ではない包括的点数記載となります。包括評価点数の計算方法や算出根拠等、ご不明な点がございましたら医事課スタッフまでお問い合わせください。</p> <p>引き続き丁寧で正確な説明に努めてまいりますので、ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
<p>一つ、気付いた事があります。私は7階と8階の病棟に長らくお世話になったのですが、「看護師さん」の数が圧倒的に少ない。特に夜勤の看護師さん達は、室から室とぐるぐると飛びまわっている状況です。</p> <p>予算的に問題もあるかと思いますが、ご検討、改善頂ければと思います。（入院患者さん）</p>	<p>看護師が忙しそうにしている事で声もかけづらくご不便をおかけして申し訳ありません。</p> <p>当院では病床数に合わせた人員配置を行っており、夜間は日中に比べて配置数も少ない状況です。</p> <p>様々なことから一概に配置数の増員を図ることは難しい状況ですが、業務改善等を常に考えながら、今後でもできる限り患者さんの要望に応えられるように心掛けてまいります。</p>
<p>私の思う事は、トイレ事情である。病室に一器だけであり、用を足す時に重なって遠慮する時さえある。余りに少なすぎではないでしょうか。室内の外に何器かあってもよいではないでしょうか。（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。お部屋のトイレが使用中の際は、共用部に多目的トイレがございますのでご利用ください。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>Wi-Fiは使えて便利ですが、数時間で切れてしまい、再度ログインしなければならないのが不便です。せめて一日は使えるようにしていただけたらうれしい限りです。（入院患者さん）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>病棟の患者用Wi-Fiにつきましては、令和4年3月の開始当初は連続利用時間を1時間としておりましたが、現在は3時間に延長しております。</p> <p>また、当院の患者用Wi-Fiは、一度利用者認証いたしますと通常は2週間ログインが不要です。しかし、近年のスマートフォンやパソコンにおいて、「ランダムハードウェアアドレス」「プライベートWi-Fiアドレス」といった設定が有効になっていることで、再接続の度にログインが必要になることがあります。その場合は、利用者様ご自身でスマートフォン等の設定を変更していただければ再ログインを求められなくなります。</p> <p>患者用Wi-Fiのご利用方法については、ベッドサイドの利用案内をご確認ください。</p>

# 皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(令和4年11月・12月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>小児病棟（そら）の個室で、Wi-Fiが部屋の入り口あたりしか入らず、不便です。部屋のどこでもWi-Fiが入るようにしてほしいです。（特に有料個室なのにWi-Fiの入りが悪いのは納得いきません…） （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。 現場確認をしたところ、患者用Wi-Fiのアクセスポイントが、小児病棟の個室から距離があり、つながりにくかったようです。今回、別のアクセスポイントからも患者用Wi-Fiを受信できるよう設定変更を行い、通信状況を改善しました。 今後も快適な療養環境の提供につとめてまいります。</p>
<p>市民病院として低価格かと思いますが、食事に関して出来ればもう少し高額になっても構いませんので、美味しいものを提供して戴きたいです。 病人は何かと食欲もなく、食べる事が単調な生活の唯一の楽しみであり励みでもあります。ご飯だけでも食べられる様においしいお米を望みます。 是非次回も入院したいと思える食事をお願いします。（入院患者さん）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 入院食糧費は、保険医療機関として認められている金額での算定がなされています。その範囲内の一定の金額が食材費として当てられています。昨今の物価上昇の影響は当院でも同様で、食材費は高騰しており、その確保は悩ましいところですが、まずは仕入れの見直しなどにより食材の質を落とさず、さらに内容や質の向上を図っております。これらの努力により、さらに喜んでいただけるような入院食を提供させていただきたいと考えています。ご理解とご協力をお願い申し上げます。</p>
お 礼	
<p>栄養管理室の皆様へ 退院日が延期された日の夕食の時、食事と一緒に、「早くお元気になりますように」のメモと、折り紙の風船が届きました。心がホッと温まりました。 入院した時から、献立された物が、温かくいただく物は温かく保温されて、冷たくいただくと美味しい物は良く冷やされていて、どれも美味しく、元気になる為に自分ができる事は、食事をしっかりとる事。その食事が私にとってとても美味しく幸せを感じていました。本当にありがとうございました。（入院患者さん）</p>	
<p>清掃の方には毎日綺麗にさせていただき、ありがとうございました。 個人的には特に水回りが気になるタイプなのですが、気持ちよくシャワー、トイレ等使用する事ができ、大変ありがたかったです。お世話になりました。（入院患者さん）</p>	
<p>産婦人科のF先生に御世話になりました。分かりやすい説明をして頂き、不安な気持ちをなくして手術を受ける事が出来ました。感謝でいっぱいスタッフの方も病人の気持ちを理解して頂き有りがとうございました。食事も味付が良くおいしかったです。（入院患者さん）</p>	
<p>現在進行形でお世話になっております。 松戸市立総合医療センターへ来るまでに、5ヶ所の病院から断られた様でした。救急隊や警察の人達も“そわそわ”していた、そんな状況の時に、救急で受け入れていただいた事、感謝しております。 まず、私自身のせいで大きなケガを発生させてしまった。そして、受け入れ後の医療スタッフさんの対応の早さや、2人1組なのか良くは覚えてはいないのですが、話し合いをし方向がある程度決まったら一気に処置する早さがすごかったと私の家族が言っていた事は覚えています。 妻にも言われましたが、私は運が良いから、事故発生から応急手当まで優秀な人達に助けてもらったんだとも言われました。本当にありがとうございました。（入院患者さん）</p>	
<p>入院は30数年前の出産以来なのですが、勤務交替時にあいさつしてくださるひと言がとてもよいと思えました。何度か担当して下さっていても、都度お顔をを出してくださると患者の安心感はとても大きいと思えます。ほかの医療機関でも行われていて普通のことなのかもしれませんが、私はとても安心できたので、ひと言メモいたしました。ありがとうございました。（入院患者さん）</p>	
<p>明日、リハビリセンターへ転院します。本当にスタッフの皆様にはお世話になりました。 私も我がままを言ったり、迷惑をかけたり、申し訳ありませんでした。それでも皆さんは、明るく元気な声でわかりやすい説明の仕方話してくれました。しかられても全然いやな気持ちにはなりません。本当にありがたかったです。感謝、感謝しかありません。本当にありがとうございました。（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」と思っただけの病院を目指してまいります。</p>	