

# 皆 様 の 声

松戸市立総合医療センター病院長

(令和6年7月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>松戸市総合医療センター内にて少なくとも3回の衛生用品渡し間違いが発生いたしました。母がアルコールアレルギーなのでヘキシジン綿での対応をお願いしています。なのですが看護師より渡される用品が過去数回アルコール綿でした。</p> <p>何度も「確認をお願いします」と頼んでもそのままです。医師と看護師の連携が全く取れていない状況なのではないでしょうか。混雑している病院なのは承知しておりますが、でしたら尚更に二重三重のチェックをお願いします。(外来患者さん)</p>	<p>この度は、ご指摘いただきながらも、複数回の衛生用品の渡し間違いがあり、大変申し訳ありません。病院といたしましても重く受け止め、再発防止に努めてまいりたいと考えております。</p> <p>当院では、通常患者さんに衛生用品をお渡しする場合には、医師が作成する「衛生材料指示票」をもとに1階総合案内、各外来ブロック等でお渡ししております。お渡しの際には、衛生材料指示票を元に職員が衛生用品を用意し、その後、誤りがないかを確認してからお渡ししております。</p> <p>今回の件を受けまして、早急に院内全部署には、改めて注意喚起等を行うほか、院内で実施している研修内容に加えるなど、院内への周知を徹底してまいります。今後は、より安心して来院いただける病院を目指してまいります。</p>
<p>対応がていねいな人と雑な人がいます。</p> <p>感じの悪い人は、今日自分の担当でなくてよかったと思います。もう二度と来たくないです。</p> <p>(入院患者さん)</p>	<p>この度は、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>スタッフの言葉使いや接遇面など質の標準化や、全体の質の底上げについて、研修会の開催の実施を通じて改善に取り組んでまいります。</p> <p>またスタッフの対応について、お気づきの点がありましたら、具体的にご指摘いただければ個別に指導していきます。その際には、患者さんの秘密は厳守いたしますので、1階相談窓口や各病棟師長までお声がけください。</p>
<p>老人がAM3:00に音楽を流していたので、入院説明の際、本人と家族にマナーについて教えてほしい。</p> <p>隣の老人がスマートホンで動画を見ており、音がうるさく（人が来るとボリュームを下げている）テイルームに避難しました。スマートホンもイヤホン持参と着用をお願いします。(入院患者さん)</p>	<p>この度は、療養環境の適切な提供ができず申し訳ありません。</p> <p>大部屋での音楽やスマートフォンの使用に関してのルールは、入院時にご本人、またはご家族に説明しておりますが、ルールの徹底にいたっておらず、このようなご指摘をいただきお恥ずかしい限りです。</p> <p>患者さん一人一人のモラルを持った行動を、改めてお願いするとともに、同室患者さんについて何か気になる事がございましたら、スタッフにお声がけください。</p>
<p>本日受診後、車イスを押して移動中、他の人の車イスの停車位置が（気配りなく）→3台いたが、それぞれ自己中心的な止め方のため、「すみません」と声かけながら、車イスを移動してもらって通ることができました。</p> <p>3台目の付き添いの人が、ものすごくイヤな顔をして。「すみません」と声をかけているのに…残念な対応だったんです。</p> <p>車イスの待ち場所について、何か良いアイディアありませんか!?(外来患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>車椅子使用の際は、診察まで比較的スペースが広い受付周辺などでお待ちいただく事も可能です。その際は、受付スタッフへその旨お伝えいただければ診察時にご案内に伺いますので、お気軽にお声がけください。</p> <p>診察室前の通路が車椅子に対応できる十分なスペースがなく、ご不便をおかけしておりますが、譲り合ってご利用いただきますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>小児病棟付き添いですが、シャワー予約いっぱいでは入れませんでした。改善願います。</p> <p>(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>小児病棟ではシャワー室が3ヶ所あり、清掃時間を除いて朝9：00～16：30の間で20分枠と30分枠のシャワー室ごとの入浴時間予定表をご用意し、当日朝6：00から記載していただいております。時間帯によっては、ご希望に添えない事もあるかと思いますが、比較的空きのある時間帯もありますので、譲り合ってご利用いただければと思います。</p> <p>限られた環境の中で、ご不便をおかけすることもあると思いますが、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

(令和6年7月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>支払い機に並ぶための黄色いテープがわかりづらいのか、横から入って並ぶ人がいる。注意してうしろに並ぶよう伝えましたが、次から来た人も横入りする。並び方がわかりづらいのではないかと。もっとわかりやすくしてほしい。(外来患者さん)</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ありません。自動支払機をお待ちいただく黄色いテープにつきまして、スペース的に限られてはおりますが、患者さんに分かりやすいように表示(自動支払機からエレベーターホールへ列が伸びないように、正面入り口にU字の列になるような表示)を加えました。また、案内スタッフにも共有し、快適に利用できるよう努めます。貴重なご意見ありがとうございました。</p>
お 礼	
<p>とてもきれいで見晴らしが良くて安心致しました。(入院患者さん)</p>	
<p>大変お世話になりました。みなさん元気でとても明るい雰囲気だと思いました。優しくて、仕事もテキパキしていて安心して入院できました。ストレスの溜まる仕事だと思いますが、これからもガンバッテ下さい。(入院患者さん)</p>	
<p>3月に貴院で出産しました。入院中に携わってくださった看護師さん、助産師さん、皆さんが本当に素晴らしかったです。おひとりずつ個性はありつつも、かわかりがとて温かく、産前産後の不安な時期も安心して過ごせました。深夜の授乳の際もベビールーム(?)でたくさんサポートしていただき心強かったです。こうあるべき、という強制をすることもなく寄りそいながら赤ちゃんについて教えてください、入院中一度も嫌な思いをすることがありませんでした。おひとりおひとりに心からお礼をお伝えしたいくらいです。初めての出産で不安なお母様たちに、これからも「ここで産んでよかった」と思える病院でいてください。ありがとうございました。 ※2500gちょっとで生まれましたが、もう4kgです♡ ありがとうございましたー！(入院患者さん)</p>	
<p>前略 失礼致します。本日4泊5日になりますが、ICUナースの皆様が我々患者の気持をよ〜くくみ取って頂き、安心と信頼と誠実対応で、良い病院にお世話になって居ると感じております。K様、O様、K様、S様、簡単な感謝の気持をお伝え致しました。ちなみにそれぞれの細やかな対応に、自己分析力と自己判断力が徹確に諸作対応におどろきます。皆様の元気の良さにも感激します。(入院患者さん)</p>	
<p>先生はじめ5階東看護師、病院スタッフ、携わってくださった全ての皆様へ。父の入院中は誠にお世話になりました。丁寧なケア、緩和チームとの連携、変わる父の状況に合わせた医療の提供、父への優しいお声かけ…。父ばかりでなく、家族にも頼りにさせて頂きました。親身に話を聞いて下さったり、アドバイスやお心遣い…全てに感謝申し上げます。何よりもスタッフの皆さんが明るく笑顔で看護をしていたのがとても印象的でした。又、チームワークの良さも感じました。医療現場はとて大変だと思いますが、くれぐれもお身体を大事にして頑張ってください。毎日人の為に尽くしている事、本当にありがとうございます。皆様のますますのご活躍をお祈りしています。P.S.父の最期のお見送りして下さった看護師さんありがとうございました。(入院患者さん)</p>	
<p>この度は、入院に際しF先生をはじめ多くのスタッフの皆様には大変優しく接して頂き、安心して入院生活を送る事が出来ました。ありがとう御座いました。(入院患者さん)</p>	
<p>長年いつか抜歯しないと悩んでいた親知らずが、傷も小さく痛みも思ったより少なく、予後も良好で大変感謝しております。初診から退院日まで、皆さん大変親切にして下さり、話しやすい方ばかりで、嫌なことが1つもありませんでした。本当にここの病院でみていただいて良かったです。ありがとうございました。A先生、人生相談や心強いアドバイスもありがとうございました。髪型似合ってます。(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>	