

皆 様 の 声

松戸市立総合医療センター病院長

(令和元年7月・8月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>看護師がとても上から目線で、患者をバカにした態度をとられとてもゆかない入院生活でした。今まで、他院に何度か入院したことがありますが、このような病院は初めてです。看護師の態度は教育しなおした方が良いと思います。(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。患者さんの一番近くにいる看護師の対応で、このようなご意見をいただくことになり、お恥ずかしいかぎりです。今回のご意見を真摯に受け止め、よりいっそうの接遇向上に努めてまいります。</p>
<p>面会時間外に朝夜あたりまえの態度で出入りする面会者たち、いいかげんにしてほしいです。入院案内書にも面会時間記載してる意味もなく、子ども連れの家族はやりたい放題、保育所になってます。深刻な病気と向き合ってる人達への配慮とは到底思えません。ナースステーション前を面会時間外に行き来する面会者カードなしの外部侵入者たちを注意したところ一度も見た事ありません。(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。当院では未就学のお子さんの面会は、ご遠慮いただいております。一般病棟の面会時間については、平日14:00~20:00まで、土、日、祝日11:00~20:00までとなっております。</p> <p>しかし以下の理由で面会時間外でのご家族や関係者の入棟を認めている場合がございます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、患者さんの食事介助をご家族がされる場合。 2、患者さんの身の回り物の持参や交換の為。 3、病状急変等による医師の許可がある場合。 <p>上記以外での面会時間外の入棟や未就学のお子さんの入棟の場合には、スタッフよりお声をかけさせていただきます。ご理解とご協力をお願いいたします。またご不快にお感じの場合は、スタッフステーションにお声かけください。</p>
<p>小児病棟の乳幼児と一緒にいる場合の入浴時間が30分というのは、少し短いと思います。せめて40分があると助かります。(入院患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>入院中はシャワー時間が短いということで、ご不便な思いをおかけして申し訳ありませんでした。</p> <p>お子さんと一緒に入れるシャワー室は小児病棟54床に対して一つしかなく、現状1枠30分で一日14枠の運用となっております。ご要望のように1枠40分にしますと一日10枠となってしまい、ご利用いただけない患者さんやご家族が増えてしまうことが懸念されるため、現状のままの運用にご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>昨年からここに通院していますが、いつも感じる事は、血圧計と身長体重計が常備されてない事です。少しはサービスも心掛けて欲しいです。(入院患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>身長・体重計につきましては、一般病棟5階~9階各階の公衆電話の隣に配置しております。なお、今回のご指摘をお受けして自動血圧計を一般病棟5階~9階各階の東側スタッフステーションに10月中に配置する予定としました。皆様どなたにもご利用いただき、皆様へ健康活動の情報を発信する一助としたいと考えています。また2階外来にも複数の自動血圧計を配置しておりますので、併せてご利用ください。</p>
<p>3階の家族控室の椅子にキャスターがついていてお年寄りなど転倒の危険があります。 また、「手術を受ける方へ」と駐車料金の割引表示がテーブルにあります。手術を受ける人は命に関わることです。そんなときに割引など配慮が足りないと思います。(入院患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>ご指摘いただきましたキャスター付きの椅子は、キャスターが付いていない椅子に交換いたしました。</p> <p>また駐車場の割引サービスの表示につきましては、テーブルの掲示物は片付け、一般配布している割引内容を入力付近に掲示いたします。手術を待つ不安なご家族方への配慮が足らず申し訳ありませんでした。</p>

内 容	当該部署からの回答
<p>お食事をもっと考えてほしい。 白飯が多く余る。夜のフルーツは糖分が気になる。 魚が生臭い時がある。肉はいつも臭いので、下ごしらえするか、材料費を上げられないなら、ソースがけなどにせず、肉そのものに味をからめる等工夫してほしい。 そしてもっとバランス良く！白飯にマッシュポテトだと野菜が足りない。 痛みや辛さを抱えての入院なので、ご飯はもう少し楽しめるものにしたい。（入院患者さん）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 主食量や栄養バランスは、現在我が国で使われている「日本人食事摂取基準2015」に従って設定しております。ただし食事量はいくつかの段階を設けており調整が可能ですので、お気づきのことがあればスタッフにお声がけください。 肉・魚・野菜などおかずの調理、バランスについては、定期的な献立会議などの機会に皆様のご意見をスタッフ全員で共有し、改善を目指していきたいと思っております。 今後、患者さんへのアンケートを通し、また検食を強化するなどして皆様に喜んでいただけるような病院食を目指してまいりますので、よろしくお願いいたします。</p>
<p>受付の黄色いクリアファイル、ポケットが無いので使いづらい。外側に、診察券や保険証を入れるポケットがあるといいと思います。（外来患者さん）</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 当院の外来受診の運用上、実際に診察券をご提示いただくのは、受付時と会計時が主となっております。 また、診察券は高度な個人情報との考えがります。ポケットから意図せず抜け落ちてしまう等のリスクも考え、受付時と会計時以外は大切に保管していただきたいと思っております。 ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
お 礼	
<p>若い看護師さんがとても多く、皆さん快活で優しい人ばかりで感心しました。ベテランの方が少ないのに教育がゆきとどいているのですね。（入院患者さん）</p>	
<p>呼吸器系の手術を受けたものですが、主治医O先生の手術前の患者に対する思いやり（毎日朝必ず患者にどうですか）と挨拶に来てくれました。これが患者にとって本当安心感を与えてくれました。 又、何回も当番に来てくれた看護師のTさん、Yさん、Nさん皆さんにお世話になりました。何時又お世話になるかも知れませんがその時は宜しく。（入院患者さん）</p>	
<p>泌尿器科N先生、麻酔の先生、看護師の皆様、ほんとうに優しくて心が安心でした。特に看護師のMさんは、正に天使でした。家族皆感謝しております。ありがとうございました。（入院患者さん）</p>	
<p>栄養管理室一同様へ 先日は食事のトレイに可愛い折り紙とメッセージありがとうございました。バラエティにとんだ食事を毎食作って頂き、本当に感謝しております。毎回おいしく頂いております。 退院して家に戻ったら作ってみたいというお料理もあり、材料や調理方法をメモっています。 入院生活で食べるのが一番の楽しみ、これからもよろしくお願い致します。（入院患者さん）</p>	
<p>長い入院生活でしたが、ドクター・看護師さん・保育士さん・心理士さん・ひまらや学級の先生・皆さんに優しくしていただき、つらいだけの入院生活ではなく、親子共に楽しく過ごすことができました。小さな疑問にも丁寧に答えていただき、心強かったです。 掃除もいきとどいており、病院食も選べ、味もおいしかったと子供が言っていました。 この病院に入院できて良かったです。今までお世話になりました。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」と思われる病院を目指してまいります。</p>	