

皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(令和4年9月・10月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>患者さんのご家族よりご意見をいただきました。</p> <p>本日の受診の際に、予約時間よりも、1時間半遅れての診察になった。なぜ予約時間が遅れたのか担当医に確認したところ、紹介元の医療機関に現在の薬の処方について問い合わせていたためとの事だった。しかし今の処方なら、家族の自分に聞けば分かる事だと思うが。またその際に、担当医より「こうした総合病院は、1～2時間待つのはあたり前です」と言われた。(外来患者さん)</p>	<p>この度は、診察時間が遅れてしまい大変申し訳ありません。</p> <p>紹介元の医療機関への問い合わせは、医療従事者同士の情報共有が重要なことから、ご家族からの情報と合わせて必要な事があります。しかしながら、予約時間への遅れの理由を事前にご説明することなど、ご説明が不足しておりました。重ねて申し訳なく、お詫び申し上げます。</p> <p>担当医の発言については、大変不適切であり、指導注意をいたしました。実際に急患対応などで予約時間が遅れてしまう事や、予約時間がずれ込んでしまう事はありますが、それをあたり前とはせず、極力お待たせしない診療を心がけてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
<p>相変わらず駐車料金が高い。好きで駐車してるわけではありません。死を待つ人の身にもなって下さい。お願いします。家族控室で夜をすごした人の心を…。(入院患者さん)</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ありません。ご家族の病状が心配なときのお気持ちをお察しいたします。なお、長時間の駐車につきましては、第二、第三駐車場が24時まで1日最大500円となっておりますので、ぜひそちらをご利用ください。3階の家族控室等にはその旨掲示もさせていただいておりますので、時期をみてお車の移動などをご検討いただければと思います。</p> <p>ご理解とご協力をよろしくお願いいたします。</p>
<p>受付・窓口の音が聞こえない。アクリル板・フェイスシールド・マスク等で音が聞こえないことが多い。何度か窓口に言っているが改善されていない。マイクをつけるとか、何かして欲しい。(外来患者さん)</p>	<p>この度は受付窓口においてご不便をおかけして大変申し訳ありません。</p> <p>感染防止パーティションの設置により声が聞き取りにくい場合があり、不明瞭な受け答えによる聞き間違いや誤伝達のリスクもあることから、試行的に受付窓口へ1台マイクスピーカーを用意しました。やりとりが通じにくい場合や聞き取りに不安がある場合にはお気軽にお知らせください。</p>
<p>電話がつながりにくいので、交換なしで直接に科につながるようにした方が良い。(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>当院では患者さんやそのご家族、病院関係者等から多種多様な電話をお受けしております。各診療科の業務を円滑に行うため、一度、電話交換にてお受けし、ご相談内容毎に適切な振り分けをさせていただいております。</p> <p>ただし、特に週明けの午前中などに、お問い合わせが集中し一時的に電話がつながりづらい場合があります。業務の効率化などにより、改善を日々はかっているところではありますが、この件についてもご理解とご協力をよろしくお願いいたします。</p>
<p>医療の基本は予防医療だと思っています。我々素人集団は人間ドックで発見した病院で治療を受けることが大半です。折角市立のGeneral Hospitalですから昔のように人間ドックを再開していただけないでしょうか。</p> <p>要員の問題、コストの問題、様々な課題があるのだと思いますが、仕事とは眼前の問題の解決に他ならないと思います。何とか知恵を絞って、松戸市民からでも開始するとか工夫をいただくと大変有難いと思っています。どうか宜しくご検討の程お願い申し上げます。(外来患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>当院の運営方針の見直しの結果、また近隣医療機関との機能分化の観点から、平成28年度より「人間ドック」を休止しております。この度いただきました「人間ドック」再開のご意見につきましては、今後当院のヘルスケア事業に伝え、今後の運営方針検討の際の参考にさせていただきたいと思っております。</p> <p>当院の役割を考慮した予防医療への取組みとして、従来、健康教室や市民講座を行ってきています。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響により事業を中止してきました。最近、健康教室の再開やWebによる市民講座を企画し、一部はすでに実施されていますので、当院からのお知らせや市民だよりなどにぜひご注目下さい。</p>

皆様の声

松戸市立総合医療センター病院長

(令和4年9月・10月分)

内 容	当該部署からの回答
<p>食事の件ですが、諸物価高騰の折柄止むを得ないのかも知れませんが、もう少しバラエティーに富んでいるほうが患者の食欲をそそるのではないのでしょうか。薄味の中にもしっかり味を感じましたので、その点には不足はないのですが、唯一の楽しみである食事がもう少し待ち遠しくなるような工夫があれば最高ではないのでしょうか。(入院患者さん)</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 お食事を楽しみにいただいていること、ありがたいと感じ、ますます頑張っていかなければいけないと思いました。バラエティー豊かなお食事を提供するため、当院では朝食でごはんとパン、昼・夕は基本おかずの選択。日・水は昼食の麺とごはんの3食選択食などを実施しておりますが、まだまだ物足りないとお感じいただいていることを肝に銘じ、今後も食膳内容も併せ皆さまに楽しんでいただける食事を提供できるように努めてまいります。</p>
<p>JRの駅は、いつになったらできるのでしょうか。(外来患者さん)</p>	<p>武蔵野線新駅の状況ですが、千駄堀地区におきまして松戸市都市計画マスタープランに基づき、新駅の設置も含めたまちづくりの検討がなされているとのことです。 現在、松戸市と地元の皆さまと一緒に将来のまちづくりの方向性を検討している段階であり、新駅の設置は確定していないとのことでした。</p>
<p>本日当院を受診し、10:30頃に正面からタクシーで帰ろうとしたが、乗車待ちのタクシー運転手が車内でタバコを吸っていてビックリした。病人だしその車には乗りたくないと思った。タクシー会社は分からなかったが、高齢の運転手だった。病院への苦情ではないが対応してほしい。(外来患者さん)</p>	<p>ご連絡いただきありがとうございます。 当院へ乗り入れている市内タクシー業者へ、当院敷地内での喫煙は控えるよう申し入れました。今後気になることがございましたら、お気軽にお声がけください。</p>
お 礼	
<p>突然病気になって不安なことばかりでしたが、先生、看護師さんがとても親切に対応してくださり、安心して療養することができました。本当にありがとうございました。 食事がとても毎回おいしかったです。まるで家族が作ってくれたように、あたたかく、一人一人のことを考えて毎日作ってくださったような気がしました。食事で応援してくださっていることに、本当に感謝の気持ちでいっぱいです。朝早い時間の食事とても丁寧で作られていて、毎回驚いております。直接お会いしてお礼を言いたいのですが、なかなか機会がありませんでしたので、この書面にてお礼申し上げます。 毎日大変なお仕事だと思いますが、この病院があって安心して暮らせると思いました。みな様のご健康をお祈り致します。本当にありがとうございました。(入院患者さん)</p>	
<p>不満な点は1つも無い。対応して下さるすべての方、感じがいいことをはじめ、ていねいな対応、こちらが子供のこと、今後のことに過剰に不安になることなく、入院生活送ることができました。先生が、日が変わり別の方になっても話が全て通ると感じ、安心しました。母である私へも、気づかいの言葉を下さりありがたかったです。 はじめの夜間の受診から今日までありがとうございました。家から近い訳ではないけど、今後もどうぞよろしく願います。 ごはんもおいしく娘もよくたべ、部屋や院内もきれいで、お陰様で無事退院することができました。(入院患者さん)</p>	
<p>外来看護師N様 入院させて頂いた家族です。 急な診察や検査から入院まで、心配する家族へのお気遣いなどとても嬉しかったです。おかげ様で本日退院する事ができました。本当にありがとうございました。とっさに名札を拜見させて頂きました。もし、お名前間違いましたらお許し下さい。(入院患者さん)</p>	
<p>どこにいても、患者の不安を感じる器具の音を聴きつけてきてくれ、笑顔で対応してくれます。うれしい事です。(入院患者さん)</p>	
<p>掃除のスタッフの方が多くてとてもきれいにして下さい、ありがとうございます。高齢の方もいますようにお見受けしますが、働かれていてすごいな、と感動しました。 ナースの方も、先生も、親切にして下さいました。ありがとうございました。ごはんもおいしいです。(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>	