

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年3月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>入院説明を1階の自動精算機近くの部屋で看護師から受けた際、こちらから質問すると「医師から聞いていないのですか？」と何度も言われて不快感を覚えた。 わからないから医療専門職である看護師に聞いているのに、この返事・強い口調に驚いた。 医療センターでの入院は初めてではなく、今まで良い医師・良い看護師・良いスタッフに恵まれてきたので残念でならない。 入院時の説明は不安に思う患者にとって非常に大事なので、今後は適材適所でスタッフの配置を考えてほしい。</p>	<p>外来での看護師の対応について、ご指摘ありがとうございました。質問に対する回答や対応が不快であったとのことであり、日頃から患者さんの立場にたった対応をするよう指導しておりましたが、申し訳ありませんでした。 今回いただいたご意見を、外来スタッフ全員と共有し、再度指導をしました。患者さんからの信頼を得られるように、外来スタッフ一同今後も努めてまいります。</p>
<p>会計の待ち時間が他の病院に比べて時間がかかる。 窓口の対応も感じは良いが、流れがスムーズでないように思う。 他の病院に学ぶべきところがあるのではないかと 思うので、検討してほしい。</p>	<p>この度は大変お待たせをしまして申し訳ございませんでした。 診療費を計算する職員体制の見直しや、診療費の計算手順・方法の見直しを行うとともに、他の病院の会計方法を検討するなどして、会計待ち時間の短縮を図ってまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年3月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>総合案内にいた受付の人が、公衆電話をアルコール消毒しているときに、新人の看護師と思われる男性から「おはようございます」とあいさつされていたが、顔をジロっと見るだけで無視していた。見ていて不快極まりない。看護師の偉い人か知らないが、あいさつぐらい返すのが常識だと思う。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。 いただいたご意見については、直ちに当該職員に伝えま す。 今後は、病院全体で、職員間のあいさつを心がけるととも に、接遇のさらなる向上にも努めてまいります。</p>
<p>医療センター建替の問題ですが、早く駅を作っ て市民と医療従事者の利便性を優先して早期の 着工を希望します。</p>	<p>医療センターの建て替えについては、本年2月末に基本 設計が完了し、今後実施設計に着手します。 実施設計が完了いたしますと、建設工事となりますが、現 時点で令和6年度の工事着工を予定しております。 予定通り着工できるよう、今後も鋭意努力してまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年3月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>父親が腰痛・下肢痛で受診した際の、初診時の医師の言動がきつくて威圧的で不愉快だった。症状が強く入院を希望したが、初診時は「入院拒否」のようなことを言われた。はじめは2～3ヶ月後のMRI検査を予約すると言われたが、結局は早期に船橋リハビリテーション病院でMRI検査を受け再度受診した、その結果手術が必要と言われてすぐに入院となった。初診の医師は「診断ミス」をしたのならまず謝るべきではないか。</p>	<p>診療における態度やコミュニケーションは、技術や知識などと同様に大切であると考えております。この度は診察の際に、不安、不愉快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。担当医には、このようなご指摘をいただいたことを伝えて、患者さんの症状により耳を傾けて、これまでよりも親切で丁寧な診療を心がけるようにあらためて指導させていただきます。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年3月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>会計で実名を呼ばれるのが嫌です。なぜ実名で呼ばなくて済む方法を考えているのでしょうか。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>当院では、患者さんの誤認防止のため、原則として会計窓口や外来において氏名でのお呼び出しを行っておりますが、氏名でのお呼び出しを希望されない患者さんにつきましては、番号によるお呼び出しを行っております。</p> <p>番号でのお呼び出しを希望される場合は、お手数ですが正面玄関を入りました1番窓口にてお申し出くださいますようお願いいたします。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年3月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>文書料の消費税300円について持ち合わせがないため、当日中に払いますと言ったら、別室に連れ込まれて、念書を書かされ、拇印を押させられた。また、対応した職員は高飛車な態度であった。</p> <p>悔しかったし、この職員の対応は失礼だと思う。改善を強く求める。</p>	<p>この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>当院では、金額の多寡にかかわらず、外来分の当日のお支払いができない患者さんにつきましては、原則として別室にご案内の上、納付誓約書等の必要書類をお書きいただき、印鑑をお持ちでない方につきましては、拇印を頂戴しております。これは必要な一連のお手続きとなっておりますので、ご理解くださいますようお願いいたします。</p> <p>なお、ご指摘のありました職員の態度につきましては、患者さんの置かれた状況をよくくみ取り、寄り添った対応を行うよう指導してまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年3月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>新しい医療センターができるそうですが、病棟の外に出て、日光浴をしたり季節の花を見ながら散歩ができたりするスペースを是非。 毎日白い天井だけを見て寝ているだけでは、折角良くなっても、筋力や体力が落ちていくばかりです。</p>	<p>医療センターの建て替えについては、本年2月末に基本設計が完了し、現在実施設計に着手しております。 新病院では、患者さんが日々の入院生活の中で、散歩や日光浴などを楽しめるよう、3階の屋根部分を活用して、屋上庭園をしつらえ、患者さんの回遊できる空間や、屋上緑化を行うことなどを現時点で考えております。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年3月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>医療センター敷地内の駐車場は歩行困難者用の駐車場だと理解していますが、立体駐車場から正面玄関に向かう途中で毎日同じ場所に駐車している車があります。毎日同じ場所に止められるのは、この車は職員が通勤で利用している車ではないでしょうか。</p> <p>看護学校脇の駐車場はほぼ職員の通勤車で占められているように思われます。医療センターに隣接する駐車場は、職員の車は使用できる時間規制などを行い、外来者車両を優先的に駐車できるようにしてもらえませんかでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>敷地内の歩行困難者用駐車場は、歩行困難な職員も利用させていただいております。また当院の仮設駐車場はご意見にもありました通り、患者さんのほか救急医療で24時間体制・シフト体制などもあり、職員も有料で利用できるようになっております。</p> <p>職員用と患者さん用の駐車場を時間帯等で分けることは現状困難ではありますが、患者さんができるだけ近くの駐車場をご利用できるよう、職員には離れた駐車場を利用するよう周知しております。</p> <p>ご不便をおかけしますが、ご理解いただきますようお願いいたします。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年3月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>病室内で禁止されているにもかかわらず携帯電話を使用したり、お菓子を食べている高齢者がいる。 黄色のカードのようなものをさっと出して注意喚起のようなことができるかよいのではないかと。</p>	<p>高齢者の病室内でのマナーについて、ご意見を頂き有難うございます。 多床室でのマナーについては、入院のしおりでご案内しております。他の方が迷惑に感じるような状況がみられる場合には、その都度説明させていただき、携帯電話の使用区域の掲示については高齢者が解りやすいように工夫してまいります。</p>
<p>予約時間から1時間10分を経過しても診察が受けられない。</p>	<p>予約時間に診察が開始されず、待ち時間が長くなってしまい大変申し訳ありません。 予約枠の設定や予約数の制限など、様々な検討を重ね待ち時間短縮に努めてまいります。</p>

皆さんから寄せられたご意見等

受付期間 令和5年3月分

ご意見	当院の考え・対応
<p>新病院にあたっては、患者対応優先、医療従事者就労環境改善優先で設計されます様、お願いします。</p> <p>なお、経営理論的には「集中すべき」と「分散すべき」に分かれます。単に箱やスペースを広くするなど、老朽化対策などに止まらない様、いろいろな策を検討されます様、期待します。</p>	<p>医療センターの建て替えについては、本年2月末に基本設計が完了し、現在、実施設計に着手しております。</p> <p>基本設計の中では、その基本方針として、患者さんやご家族にとって快適でわかりやすい病院づくりや、病院スタッフにとって効率的で働きやすい病院づくりを掲げております。</p> <p>このほか新病院では、単に、建物が新しく大きいものになるだけではなく、より高度な医療の提供が可能となるような施設計画とすることや、大規模災害だけでなく大規模感染症にも対応できる施設計画とするなど、様々な策を検討しております。</p> <p>このように、新病院では、市民の皆様の安心の確保に寄与し、新しいまちのランドマークとして、いつまでも皆様に親しまれるような病院づくりが実現できるよう、今後とも皆様に親しまれるような病院づくりが実現できるよう、今後とも設計を進めていきたいと考えております。</p>