

## 「患者さんの声」

横浜市夜間急病センターでは、患者の皆様からのご提案・ご意見を、「患者さんの声」という形で載せて、当センター運営等の検討に活かしております。

下記に、お寄せ戴いた「患者さんの声」の内容について当センターが個人情報に配慮した上、特定の個人が識別されないように要約して代表的なご意見を取捨選択させて載せて、掲載しております。

尚、個人が識別されてしまう恐れがある場合は掲載しておりません。

患者の皆様から寄せられたご意見等を参考に、少しでも運営を改善できるように検討重ねて努力していきたいと思っております。

☆痛かったけど先生が優しくて楽しかった。またこの先生に会いたいです。

今度行くなら横浜市夜間急病センターに行って先生に会っておしゃべりしたいです。(眼科受診患者)

☆とても優しく、そして丁寧に診察して下さいって心配している親としてはありがたかったです。

ありがとうございました。(小児科受診者の付添人)

☆ウナギの骨を数秒で取れるのがすごいと思いました。(耳鼻科受診患者)

同様意見1件

☆細かく説明していたところがよかった。(眼科受診患者付添人)

☆受付にて3か月半の赤ちゃんの診察について相談をしました。

初めての子育て、初めての怪我、どこに電話をかけてもたらいまわしにされる状況に、不安と焦りで押しつぶされそうな気持でしたが受付の女性が私の気持ちや子供の状態に寄り添ってお声掛けして下さい気持ちも落ち着かせることができました。救急の患者さんに毎日接する大変なお仕事かと思いますが、その素敵な笑顔と丁寧に心温まる対応で、これからも頑張ってください。

☆こんな病院があつてすごありがたいです。大晦日なのにみんなの為に遅くまで働いていてお疲れ様でした。

良いお年を！！(小児科受診患者)

★ナースの態度が冷たい。

★一生懸命先生に病状を説明しましたが先生はイライラするばかりで聞く耳をもたず。不安を煽られて今日ここに来た意味がありません。説明も子供に教えるようにしていただかないと全く理解できません。患者がどんな人なのか良く考えて接して下さい。

今日はここまで来たのに追い返されるようになり残念です。(耳鼻科受診患者)

同様意見3件

★寒い中30分も待ったのに病状を書く用紙を書いていたらはじめは4番だったのに書き終えたら6番でした。

体調悪いから来てるのにひどいと思う。(内科受診患者)

⇒受付につきましては診療申込書の記入を終え、受付に提出した順番になります。

ご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。

★嘔吐物は捨ててほしいと思いました。病院で初めて嘔吐物を持ち帰りました。(耳鼻科受診患者付添人)

⇒1階のトイレに汚物箱をご用意しております。

★生活保護でかかったのですが、会計の人が大きい声で何度も「明日ケースワーカー担当に受診したことを言ってくださいね。」

と言われ、周りの人に「この人生活保護ですよ」と言っているようなものです。

もう少し小声で言ってほしいです。

⇒この度は不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

受付事務員には指導を徹底して参ります。貴重なご意見ありがとうございました。

### 「患者さんの声」の内訳

