

「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」という形で頂いて、当センター運営等に活かしております。

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して、下記に掲載しております。

尚、個人が識別されてしまう恐れがある場合等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を重ねて努力していきたいと思っております。

- ☆ 場所がわかりにくいので大変でした。駅からも、建物内でも迷子に…（耳鼻咽喉科受診者）
→ 横浜市健康福祉総合センターの給排水管工事に伴い、救急医療センターの出入口や各所で通行禁止・迂回経路等の措置を余儀なくされました。
- ☆ お薬を出してくれた男の薬剤師さんがとても親身になって説明してくれた。薬のことだけではなく、病気のことや注意することを教えてくれてとても安心できた。（小児科受診者の付添人）
- ☆ 他病院が開いていない時間の診療は非常に助かります。感謝しています。（内科受診者の付添人） 同様意見、他5件
- ☆ 看護師さんがすごく対応がよくて親切で安心しましたが、受付・会計の方の態度が悪かった。受付こそ、この病院の最初の顔なので気分が悪かったです。病院も客商売なのでは？（内科受診者） 同様意見、他4件
→ 「常に患者さんの気持ちを考えて」と話しておりますが、改めて当該事務職員には当該文書を示して注意しました。又、職員契約更新面接の際にも、各人に対して注意喚起を促しました。
- ☆ 今日の先生の感じが悪かった。（耳鼻咽喉科受診者の付添人） 同様意見、他2件
- ☆ 受付窓口でマスクを売って頂けると助かります。（コンビニで購入しましたが）是非お願いします。（耳鼻咽喉科受診者）
→ 横浜市の担当部署と検討した結果、患者さんに実費相当額でマスクをお分けすることになりました。
- ☆ 診療後に会計を済ませたまでは滞りなかったが、会計後に薬の受取まで1時間待たされた。処方箋を出してくれれば、他の薬局に行くことができると思う。（内科受診者） 同様意見、他6件
→ 横浜市薬剤師会の担当者には調剤時間の短縮への方策を検討するように申し入れております。薬剤師会の要望通り、混雑が予想される日の調剤師の増員を認めていることより、当該日に出動する薬剤師自体の質の向上を検討されるように要望しました。
- ☆ 薬の飲み方がわからず薬袋に記載してある電話番号に何回掛けても繋がらなかった為、救急医療情報センターに電話した。薬の袋には「薬局の電話番号に掛ける様に」と書いてあるのに…（救急医療情報センターに2回苦情の電話）
→ 横浜市薬剤師会の担当者には注意喚起を促しました。
- ☆ 今日の看護師さんの態度が悪い。もう少し考えてほしい。（小児科受診者） 同様意見、他2件
→ 「常に患者さんの気持ちを考えて」と話しておりますが、改めて当該看護師にはこの文書を示して注意喚起を促しました。

