

ご意見・ご要望に対する回答 【令和4年4月～6月受付分】

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>ボランティアについて 来院時、エプロンをかけたボランティアの人達がいるのを確認するだけで安心する。コロナの為か、姿が見えないのが残念です。コンサートも楽しみのひとつでした。コロナ収束は何時か分かりません。それを待っていたら何も出来ないでしょう。 お互いに安全の範囲で、再度ボランティアさんがいる病院を目指して下さい。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。ボランティア活動については、現在、新型コロナウイルス感染拡大防止のため休止しておりますが、1日でも早い再開に向け日々検討しているところです。 再開する際にはまごころを持って患者様のご対応を致します。それまでの間ご理解の上お待ちくださいますようお願いいたします。</p>
<p>入院時の案内や患者情報の共有について (1) 院内の動線がスムーズではないと思われる。入院時コロナ検査をして、結果は別の場所に移動をし、さらには病棟への移動。高齢患者には分かりづらく負担が大きい。 (2) 入院時に提出した書類の情報が、院内で共有されていないので、何回か入院を要する際、同じ内容のもの(ケアマネ連絡先等)を提出するよう求められた。 スタッフが多忙なのは分かるが、1階窓口で提出したものは入院病棟の看護師の方が閲覧できるよう改善を求めます。</p>	<p>(1) ご意見ありがとうございます。感染の危険を避けるため複雑になっておりますが、今後は患者様に分かりやすく、また負担軽減を図るため、案内の改善を検討いたします。 (2) ご意見ありがとうございます。入院時に提出いただいた書類の情報は院内で共有しておりますが、ご負担を軽減するため書類の提出先や確認方法等の見直しも検討いたします。</p>
<p>検査入院時の医師説明について 妻の検査入院で医師から説明受けるため、朝9時に夫婦で来院しました。遅くとも10時頃には、医師からの説明があると思っていましたが、始まったのは、11時50分からでした。 緊急入院であれば仕方ないと思いますが、計画的入院ですから、あらかじめ患者説明の時間を設定できるのではないのでしょうか。急を要する対応で多少待ち時間が増すのは仕方ないかと思いますが、改善をお願いします。</p>	<p>お約束した時間から大幅に遅れてしまい大変申し訳ございません。担当する医師が、入院患者様の急変等により急遽対応に当たることがあり、遅れてしまうことがございます。ご理解の程よろしくお願い致します。 なお、お約束の時間に大幅に遅れた場合などは、患者様や付き添われたご家族様に対し、丁寧に説明するよう対応してまいります。</p>
<p>入院時受付について (1) 入院受付の改善を、繁忙時の案内が良くない。 (2) 各科で何時間もまたせる。最高4時間。患者説明は、もっと早くならないでしょうか。</p>	<p>(1) ご意見ありがとうございます。繁忙時の混雑を緩和できるよう、案内の改善を検討いたします。 (2) お待たせする時間が長くなり申し訳ありませんでした。患者様のご負担を軽減できるよう引き続き改善に努めてまいります。ご理解とご協力をお願いいたします。</p>

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>トイレ個室のフックについて 1階男子トイレ個室(奥)には、フックが無いので荷物が置けません。トイレットペーパー置場の上がそのスペースのようですが、小さすぎてやはり置けないため、フックを取り付けていただきたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。フックを取り付けます。</p>
<p>男子トイレ貼紙について 1階男子トイレ個室は、使える状態で施錠もされていないが、扉を開くと『コロナ感染予防のため着席はご遠慮ください』『使用禁止』『DO NOT USE』の貼紙がある。使用可否が分かりにくい。</p>	<p>ご不便をお掛けして大変申し訳ありません。現在はそのような貼紙はなく、通常に使用できますのでご利用ください。</p>
<p>レントゲン室での着替え対応について 病院内は静かでスタッフの方々も優しく良かったのですが、ひとつ。 レントゲン撮影での着替えの事です。検査着を渡されずに「下着をとって脱いで」と言われ、トレーナー1枚となりました。金具のない衣類なので良いかと思ったら、レントゲン台の前で「服も脱いで」と言われました。仕方なく脱ぐと、その後に着替えを渡されました。 私も自分から「検査着をください」と言えばよかったと思いますが、とても恥ずかしい思いでしたので、対応の見直しをお願いします。</p>	<p>不適切な対応のためにご迷惑をおかけして申し訳ありません。今後は、わかりやすい説明、検査着の速やかな提供等に努めてまいります。</p>
<p>看護師の言葉遣いについて この間、具合が悪くて見てもらいました。先生は優しく、良く説明してくれましたが、看護師さんの言葉遣いが強く感じられました。もう少し優しい言葉使いをお願いします。</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。普段から、患者様第一で、相手の思いを考え接するよう教育しています。今後とも指導を継続いたします。</p>
<p>PCR検査の待合について 木製の椅子で待っていて下さいとの事でしたが、寒い日で、窓は開き、木は冷たく、痛みもあり、ここに1時間位座っているのはどうかと思いました。 一度、寒い時期に座り待ってみて下さい。分かると思います。他の方も前のソファで待っていました。</p>	<p>お辛い思いをさせて申し訳ありませんでした。 患者様の人数が多い時は椅子の数に限りがあるため、やむを得ずご使用いただくことがございますが、冷たい・痛いなどお辛い場合は、我慢せずにお近くの職員にお申し出ください。</p>
<p>リハビリパークの漏水について 院外のリハビリ公園での水道の蛇口から水漏れがあるようです。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。暫定的な修繕により漏水は停止いたしました。材料を準備して本修繕を行います。</p>

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>リハビリパークの整備について いつも大変お世話になり、ありがとうございます。リハビリ棟先のウォーキングコースへ、今日、久しぶりに行ってみたら、草が伸び通路も汚れていて、全く整備されていませんでした。 いつも綺麗になっていてよく歩いていたのに、いったいどうしたのでしょうか？是非、また以前のように、綺麗にしてください。よろしくをお願いします。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。草刈り及び植栽の剪定、立木枝葉の切り払い作業を開始しました。 立木につきましては、高木化し枝葉の繁茂が多く見られるようになりましたので、計画的な伐採等を検討します。 ベンチの汚蝕につきましては、ペンキの塗り替えを行います。</p>
<p>病棟へのWi - F i 導入について 各部屋へのWi - F i の整備を希望します。現在のスマホ等の普及により、以前に比較して必要性は上がってきていると思われますので、電波干渉回避対策をされ、是非、導入をお願いします。</p>	<p>当院は特に医療機器を装着している患者様が多く、スマートフォンの電波が悪影響を与える恐れがあり、現状ではWi - F i は導入しておりません。 ただし、近年、電波等に関する技術が進歩しており、他の病院の状況などを確認しながら、引き続き検討してまいります。</p>
<p>病棟へのWi - F i 導入について 唐突でございますが、貴院が心臓分野の名医先生として全国的に知られております内藤滋人院長先生のご指導のもとで、素晴らしい充実・発展を遂げられておられることに對しまして、いつも敬服いたしております。 私は電磁波過敏症で日夜苦しんでおり、ほとんどは家にいますが、必要に迫られて外出しますと、Wi - F i や携帯基地局のタワーから出る電磁波に襲われ体調がすぐ悪くなります。 知人の話ですと、貴院の病室にはWi - F i を設置していないようですが、稀には私同様の患者が入院するかもしれません。過敏症ではない方もWi - F i の電磁波を浴びるのは身体に良くないと思います。 このような事情により、今まで通り病室にはWi - F i を設置しないよう切にお願い申し上げます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当院では医療機器を装着されている患者様が多く、スマートフォン等の電波が悪影響を与える恐れがあり、現状ではWi - F i は導入しておりません。</p>
<p>レントゲン室での着替え対応について レントゲン室で着替え中に男の人が入ってきそうになった。他の人に着替え中だと言われてすぐ行ったけどこわかったです。 ついたてしかないし、女性患者への配慮がないと思います。</p>	<p>配慮が足らず申し訳ありませんでした。また、着脱エリアにおいて改善するべく検討したいと思います。</p>

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>聴覚障害者への対応について 初めて入院を致します。患者の主人は聴覚障害者です。ぜひ大きな病院ですので、今後の事もあり「筆談用ボード」を準備して下さいをお願い致します。 もう一つ。 簡単な手話を看護師さん達が覚えて下さると嬉しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。手話を少し習得している看護師はいますが、残念ながら日常的に使用出来無い状況で、ご不便をおかけします。 「筆談用ボード」については、配置場所が全ての病棟ではありませんでした。早速、配備致します。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

<p>感謝のお言葉もいただきました。ありがとうございました。</p>
<p>アブレーションの手術、今回2回目を受けさせていただきました。院長先生をはじめ、執刀医の先生には大変お世話になりました。 執刀医の先生の術前、術後の分かり易い説明や今後の見込み等のお話は、今後の生活に有益に活かさせていただきます。 益々のご活躍と、今後とも何かありましたらよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>入り口で検温をして迎えて下さる方の挨拶に、本当にほっとした気持ちになります。 今日は母の手術で駐車場で待機していましたが、トイレをお借りする度にこやかな挨拶に、お顔は見えなくてもマスクの下からの笑顔が分かるようでした。 心臓、血管という命に直結する事柄で気持ちがだいぶドキドキしていましたが、お出迎えの肉声(ロボットではない、制服の警備員でもない)に本当に癒されました。これからもマゴコロの伝わる病院でありつづけて下さい。スタッフ1人1人の方の心づかいに感謝いたします。</p>
<p>入院中スタッフの暖かなる献身に心より感謝です。おかげさまで、今回も無事に施術が完了し、本人はもとより家族も安心致した次第です。本当にありがとうございました。これからも患者治療と健康のために、皆様方の健康にも気をつけていただきながら、よろしくお願い致します。</p>
<p>大変お世話になりました。皆よくやっている方々で気持ちよく退院出来ました。 県立病院も色々大変だと思いますが頑張ってください。ありがとうございました。</p>

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

令和4年7月

群馬県立心臓血管センター
院長 内藤 滋人