

ご意見・ご要望に対する回答（令和4年7月～9月分）

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>◇フロアの窓の要望について 8月16日より入院させて頂いてます。県外よりの入院で不安でした。8月17日、術後の問題もなし、経過良好。今日退院予定です。 病院に希望することがあり、小さくても良いので各フロアの窓に、前に見える山の名前と高さが記されていると、風景を楽しむために有効だと思います。 担当ドクター、ありがとうございました。</p>	<p>ご提案ありがとうございます。検討させていただきます。</p>
<p>◇看護師への要望について 緊急で入院になり1週間ですが、看護師さんも担当の先生も優しく、とても快適に過ごせています。 時折、午前の看護師さんへ伝えていた内容が、夜の方へ伝わっていないこともありましたが、とても忙しいんだなあと思っておりました。 今後退院した後も通う事があるかと思えます。その際は、伝達ミスがなければいいなと思えます。 それ以外は、みなさん優しく丁寧に対応していただけるので、不安な事が減りとてもありがたいです。 いつもありがとうございます。</p>	<p>患者様からの言葉が看護師間で伝達できなかったことを謝罪いたします。 患者様の言葉は私たち看護師が最も大切にしなければならぬことのひとつです。今後は、伝達不足が発生しないように対処します。 ご意見ありがとうございました。その他のお褒めのご評価、ありがとうございます。</p>
<p>◇看護師への要望について 4階に入院していました。 看護師さんの知識不足、看護力不足を感じました。 コロナで付き添いもできません。より注意深く患者の介護にあたっていたきたいです。 お世話になりました。</p>	<p>患者様が望まれる対応ができず申し訳ありませんでした。 今回のご意見を重く受け止め、まずは、看護師全体の知識と対応力の向上を図っていきたいと思います。 患者様、ご家族様が安全で安心して過ごせるよう努力してまいります。</p>

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>◇病院職員への改善要望について 父の心臓の病院でお世話になりました。今は定期的に通院をしています。日本一のカテーテルアブレーションをしていると聞いて受診しましたが、父から嫌な話を聞き書きます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入院中のスタッフと外来で差がある。 外来の方はとても丁寧でした！ ・食事が美味しくない。 ・手術がいつ始まるのか分からなくて、連絡も無かったのが困りました。スタッフに聞いても冷たくされました。 ・手術中に男性医師の罵声が聞こえて怖かった。 あと、笑い声も聞こえた。 <p>父の病気は良くなりましたが、人にはすすめられません。改善してください。</p>	<p>この度は患者様、ご家族様に怖い思いや不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。</p> <p>定時で始まらない手術の場合、事前連絡が直前になってしまうことがあります。手術前の不安の中、十分な配慮ができませんでした。 改めて患者様、ご家族様のお気持ちを理解し、温かい態度で接し、失礼のない接遇に努めていきます。</p> <p>病院での食事は治療食になりますが、美味しく食べていただけるよう献立の工夫に努めています。 また、嗜好調査を実施したり、新メニューの考案にも取り組んでいます。今後も更なる改良に努めていきます。</p> <p>患者様、ご家族様の声を真摯に受け止め、今後とも職員の資質向上を図り、良質で安全な医療の提供に努めてまいります。</p>
<p>◇情報・連絡の要望について 細かな連絡をして欲しいです。聞きに行くまで教えてくれませんでした。</p>	<p>ご意見ありがとうございました。 今後は患者様、ご家族様のお気持ちを理解し、きめ細かく配慮できるよう努めてまいります。</p>
<p>◇外来診察時の要望について 外来で受診している者です。 診察に呼ばれる際に、番号で呼ぶ医師と名前で呼ぶ医師とがおります。この病院では個人情報保護の為受診番号で呼ばれるように統一されているはずかと思えます。 特に、院長自ら個人名を呼んでおられますが、いかなものかと思えます。病院の統一した方針を院長自ら守らない病院は危ういと思いませんか。 個人名を呼ぶか、受診番号で呼ぶか統一してもらいたいです。強く求めます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 当センターでは番号でお呼びしておりますが、番号では反応されない患者様もいらっしゃるため、お名前でも呼びかけております。 今後も、個人情報保護に配慮しながら、分かりやすい呼び方を工夫しながら行ってまいります。</p>
<p>◇外来待ち時間の要望について 午後1時の予約で受付が2番目だったにもかかわらず、予約時刻が過ぎても診察室に全く動きがありません。 何回か受付に行き様子を尋ねると、先生は診察室にいて資料を読んでいらっしゃるとのこと。 お忙しいのはわかりますが、他の診察がどんどん進んでいる中で説明もなく1時間以上も待たなければならないのは、患者にも付き添いにも負担が大きいものです。 どうぞご考慮ください。</p>	<p>長時間お待たせしてしまい、申し訳ありません。 予約時間であっても検査結果が出ていない場合は診察ができないこともございます。ご理解いただきますようお願いいたします。 今後とも、患者様の立場にたった分かりやすいご案内に努めてまいります。</p>

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>◇説明不足等の改善について 手術の説明、不足です。待ち時間、多すぎ。連絡不足。</p>	<p>このたびは不快な思いをさせてしまい、申し訳ありません。 今後とも、患者様、ご家族様の思いに寄り添った対応ができるよう、職員一同改善に努力してまいります。</p>
<p>◇受付への要望について 朝早くから順番をとって、いざ機械の受付になったらそれでは受付できず、「3番窓口へ行って」といわれました。「前月来ているのにどうして」と問うと、「保険証が替わったから」と言われ、説明はわかりましたが、もう少しやさしくわかりながら言ってもいいのでは、と思いました。 他にも同じような方がいましたが、受付の方は「受付」であって患者さんと接するのだから、言葉を選んでほしいと思いました。 少し強い調子だったので・・・</p>	<p>朝早くからお待ちいただいているにもかかわらず、不快な気持ちにってしまったこと、心からお詫び申し上げます。 今後このようなことがないように、伝え方や接遇の教育に力を注ぎ、ご本人はもとより周りの方々にも不快な思いをさせないように丁寧な対応に努めてまいります。 このたびは貴重なご意見ありがとうございました。</p>
<p>◇外来の血圧測定器について 外来にある血圧測定機の椅子の座面が高いため、低い座面の椅子があれば良いのと思います。 私は座高が高く、血圧測定機備え付けの椅子が高いため、計測時にすぐく前傾姿勢になり、力が入ってしまいます。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。 血圧測定機の椅子はできるだけ低く、安定性のあるものに統一しております。 椅子が高くて測定しづらい時は、お近くのスタッフに声をおかけください。設置してある椅子より低いものがあれば、その都度対応させていただきます。</p>
<p>◇飲料自販機について 夏季も、自販機に温かな飲み物を用意していただきたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 自販機の商品については、自販機を設置している業者（コココーラ）が選定しています。 夏季になりましたら業者あて、温かい飲み物について要望いたします。</p>
<p>◇イトインスペースの設備について 旧レストランについてお願いがあります。 1.弁当などのあたために電子レンジ。 2.ポット（湯沸かし）、汁物などの為。 以上、2点の設置を、売店にて購入して、食事をする事が限定されているので、宜しくお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 電子レンジとポットの設置について検討いたします。 なお、売店には電子レンジとポットが設置されていますのでご利用ください。</p>

ご意見・ご要望の内容	回 答
<p>◇イートインスペースについて</p> <p>飲食できる場所やスペースがなくて困ります。 長い空き時間や休憩したい時に寛げるスペース造りを願 いします。</p>	<p>ご案内が行き届かず申し訳ありません。 リハビリ棟1階にイートインスペースがあり、午前10時 ～午後3時まで飲食等の利用が可能です。 その他、3～5階の各階にラウンジがありますので、休憩 等にご利用ください。</p>

貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

群馬県立心臓血管センター
院長 内藤 滋人