

ご意見・ご要望に対する回答（令和5年1月～3月分）

ご意見・ご要望の内容	回 答
◇検査呼出し順について 女性の技師が少ないのかわかりませんが、後から来る男性の患者ばかり呼んで、待たせておいて、「お待たせしました。」もない。感じ悪い。	この度は、配慮（言葉）が足りず不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 検査の内容や受付状況などで、順番が前後する場合がございます。 ご意見を真摯に受け止め、接遇改善に努めてまいります。
◇退院時の対応について 本日退院で迎えに来た家族です。一言、言わせていただきたく、記入させていただきます。 一泊二日の予定で入院となりましたが、退院当日に心電図の検査が組まれていた様子でしたが、前日手術の患者をひとりで外来の心電図検査に降ろすのはどうかと思います。 エレベーター内で何かあったらどうするのですか、せめてひとり、スタッフが付いて行くのが常識ではないですか？ もう少し患者に寄り添った対応をお願いします。	不整脈治療後の退院日に、患者様が一人で検査に行くことに対して、ご心配また不安を抱かせてしまい申し訳ありませんでした。 患者様の移動には、日頃より細心の注意を払っております。体調が悪く患者様単独での移動が困難な場合や危険性を伴うと判断した場合は、必ず職員が付き添います。一方で、患者様の全身状態を確認したうえで医師・看護師双方がご自身で検査に行くことができると判断した場合には、単独で検査に行っていたいております。 ご意見を頂きありがとうございました。今後はより一層、患者様に安全な移動が援助できるようにしたいと思います。
◇トイレ清掃について 大部屋のトイレの床に黒い汚れが一杯でした。看護師さんに話したら、少しは汚れが少なくなりましたが、水を付けたブラシで擦ったら、それだけで大分汚れが落ちました。 廊下(通路)や室内、階段の掃除に使っている電動ブラシでたまに掃除すれば、汚れが固着していてもキレイに保てるでしょう。病室のトイレの床が黒く汚れているのは、感じが悪いです。 どうぞ、ベッドルームと同じに、清潔に保ってくださいませ。	ご不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。 いただいたご指摘につきましては清掃業者とも共有を図り、患者様に気持ちよく過ごしていただけますよう努力してまいります。

ご意見・ご要望の内容	回 答
◇入院に関する要望について ①説明書には、穿刺部とか、初めて見る文字があるのでふりがなを付けて戴ければ有難いです。 ②自動販売機は、冷たいものだけでなくホットもあれば有難いです。冷たくない程度で良いと思います。 ③空のペットボトルと空缶は区別分けた方が良いと思います。入物が2つあったので1つずつに。 ④「コンセントは使わないでください」と書いてありましたが、テレビ台にはコンセントが付いていて、「使ってください」と説明がありました。長期入院でスマホ等は使っていると電池切れになり、コンセントは使わないでと言うので、コンセントへの差し込みは持たずに充電バッテリーを持ってきました。バッテリーの電池切れも心配になります。使用可能なコンセントがある旨、記載の見直しをお願いします。	入院中に感じられた具体的なご意見をありがとうございます。 ①ご指摘の説明書の「穿刺（せんし）部」については、「傷」などの表現では理解しにくいなどのご意見があり、使用しています。説明時の配慮が足りず、申し訳ありませんでした。 ご意見のとおり、分かりにくい文字は補足説明を行い、読みにくい文字に関してはふりがなをふる等の対応をさせていただき、理解できる説明を目指したいと思います。 ②自動販売機の飲料については、季節、外気温等を考慮し、販売業者が温冷の切り替えの判断を行っております。院内には複数台の自動販売機が設置されているため、ご要望にお応えできるよう業者と調整いたします。また、営業時間は限られますが、1階の売店では常時、ホットや常温のものを販売しておりますので、ご利用ください。 ③現在、ペットボトルと空缶は分別回収しております。今後ごみの分別にご協力をよろしくお願いいたします。 ④病院備え付けの案内に、医療用コンセントは使用しないでくださいと記載させていただいており、そのほかのコンセントについては使用できますので、ご利用いただければと思います。
◇入院時の検査待合について 入院時新型コロナ検査の結果待ち指定場所（外来ホール南東窓側）は木製ベンチで、結果待ちの間に尻が痛くなってくるので、座布団等を置いてください。	お辛い思いをさせて申し訳ありません。 座布団は感染症対策のため使用しておりませんが、お待ちの間に座っているのがお辛くなった場合は、いつでもお近くの職員にお申し出ください。
◇検査時の対応について 心電図の検査で1時間ほど待たされ、エコーの検査で裸で検査の態勢で待たされました。その間、次々と他の患者が入れ替わっていた。とても困り、悲しい気持ちになった。	心電図検査では、患者様の来院状況によって待ち時間が長くなる時間帯がございます。 また、エコー検査は、既往歴や病態に応じ、検査に多くの時間を要する場合がございます。 不安を感じた際には、ご遠慮なくスタッフにお声掛けください。

ご意見・ご要望の内容	回 答
◇風呂等の設定温度について 風呂等の給湯温度が60℃になってますが、こんな高温の湯を使う事が有るのでしょうか？普通の生活では、マイナスの事が多いと思います。 1 シャワーの温度がストッパーより下でも、火傷するかと思うほど高温の湯が出て危険です。 2 給湯温度が高いと、ボイラーの燃料費が高くなります。温度を下げれば、燃料費が少なくなります。CO₂の排出量が下がります。 公衆浴場では、44℃位の所が多いです。42℃の所もあります。48℃の所は無いです。	風呂等の給湯温度について、60度設定であった事は大変危険なことです。ご意見を頂き感謝いたします。 早速、病棟を確認いたしました。その結果、寒い季節は、最初のお湯の温度が中々上昇しないため、患者様にご使用していただく前に、高温設定でお湯を流すことがあります。今回は、その温度設定を戻さなかった可能性が考えられます。 患者様が火傷をしてしまう危険があり、たいへん申しわけございませんでした。今後、そのようなことがないように周知徹底いたします。
◇マスク着用ルールについて 心臓疾患の患者が苦しいと言っているのに、雑貨であるマスクをさせることが本当に人道的に正しいのでしょうか。例えば、肺水腫の患者にマスク着用させるのは、プールや海などで溺れている人の顔にタオルをのせることと同じだと思います。 マスクで何を防いでいるのでしょうか。風邪をひくのは本人の免疫低下。医者の子供ではありません。 インフルエンザ、新型コロナウイルス感染症で、マスク着用有無は有意な差異無しとは、コクラン・レビューにもデンマークRCTにおいても周知の事実。海外、欧州においては昨年の春頃にはコロナはオワコンです。 mRNAワクチンも、本来、ワクチンではありません。 もう終わらせてください、新型コロナ詐欺事件。医療は人の命を助け救うことではないのですか？人命よりルール（悪法も法）ですか？ マスクでウイルスは防げません。医学的、科学的に見ても明白です。不織布、FFP2、N95、いずれも差異無し。効果は呼吸の軌道を変化させているに過ぎません。	貴重なご意見ありがとうございます。 ご案内のとおり令和5年3月13日からマスク着用は個人の判断が基本となりました。 ただし、受診時や医療機関を訪問する時は、周囲の方に感染を広げないために、厚生労働省からマスクの着用が推奨されております。 当センターでも国の推奨に基づき、当面は患者様にマスクの着用をお願いしておりますので、ご協力をお願いします。

ご意見・ご要望の内容	回 答
◇PCR検査担当者について PCR検査担当者は不適合だから替えてください。 1月25日に初めてPCR検査を受けました。この際に、担当者は何の説明も無く、いきなり綿棒をグイッと差し込んで、荒っぽく掻き回してサッと抜いて終わり、その間一言も発せず背を向けました。鼻腔内を擦過するのだから、もっと優しく丁寧にしなければ痛いのに決まっています。あまりの激痛でビックリしました。病室で鼻をかんだら、鼻血の小さな塊が無数に入っていました。（鼻の痛みは1時間くらい残りました） その後、2月1日に掛け付け医でPCRとインフルエンザ、2月2日には群大病院でPCR検査を受けましたが、どちらも強い違和感だけで痛みは残りませんでした。それが、2月27日に当病院に入院のためPCR検査を受けたら、1月25日と同じ担当で、前回同様、乱暴で激痛を与えられたのです。入院許可を待っている間もズーと鼻中が痛くて、病室に入って鼻をかんだら、また鼻血の塊が無数に混じって出てきました。 こんな乱暴な担当者は罷免して下さい。	このたびは痛い思い、また不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ありません。 当センターの基本理念である、患者様本位の医療、患者様に温かく接することについて、あらためて全職員に対し指導を徹底してまいります。
♪ 感謝・お褒めのお言葉もいただきました。ありがとうございました。 ♪	
4日間の入院でしたが、食事がとてもおいしかったです。温かいご飯はうれしいですね。心遣いが感じられました。 味付けも良かったです。ありがとうございました。	
ご担当の先生へ 手術後は不整脈も感じる事なく快適に過ごせました。 大変お世話になり有難度うございました。	

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