

ご意見・ご要望に対する回答（令和5年4月～6月分）

ご意見・ご要望の内容	回 答
◇心電図検査について 電極をつける時も、胸の下まではタオルで覆ってほしい。 他の技師さんが無言で入ってくるのは控えていただきたい。 足の不自由な人にはゆったり案内してほしいです。	このたびは配慮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。 いただきましたご意見を踏まえ、改めて接客改善に努めてまいります。
◇入院時のコロナ検査について 入院する人は、体力が弱いと思います。入院のためのコロナ検査に、これ程長距離を歩かされてはたまりません。イートインコーナーの場所に在るなら体力も使いません。	ご意見ありがとうございます。 院内で検討させていただき、検査結果の待機場所を「外来待合」から「玄関ホール地域連携窓口付近」へ変更いたしました。 以前より移動距離は短くなりましたが、患者様の負担軽減のため、移動の際は正面玄関付近にある車椅子や荷物用カートなどをご利用いただければ幸いです。
◇職員の言葉遣いについて 以前は、「患者に寄り添う」をモットーにしていたと思いますが、一部に「上から目線」の言葉が多いドクター、ナースがいます。また、言葉足らずの無口なドクターもいます。 モットーに沿って、患者に分かり易く伝えていただきたいと思います。	このたびは職員の言葉遣いで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、患者様に分かり易くお伝えできるよう努めてまいります。
◇自動販売機故障対応について 自動販売機の故障中は、入院している人にとっては不便。（泣） 早急な修理が必要です。よろしくお願いします。	ご不便をおかけして大変申し訳ありません。故障判明の際は、早急に業者に連絡しているところですが、修理にお時間をいただいておりますことをご理解ください。
◇Wi-Fi設置について スマホの電波が入らないので、Wi-Fiを利用できるようにしていただきたい。	当センターでは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-Fiは導入しておりません。しかし、近年、電波等に関する技術が進歩していることから、引き続き検討してまいります。
◇院内のレストランについて そろそろ、レストランを始めてほしいです。	ご要望いただいたレストランの営業につきましては、現在のところ開始の予定はたっておりません。ご不便をおかけして申し訳ありませんが、旧レストランについては引き続きイートイン及び休憩の場としてご活用いただければと思います。

ご意見・ご要望の内容	回 答
◇入院中の面会について コロナ等の影響も理解できますが、長く一人で病室にいと、体は良くなっても心と頭が弱ってくるのではないのでしょうか？ わずかな時間でも家族に会えれば、また頑張ろうと生きる希望がわいてくると思います。 心と体と頭のトータルケアを考えて下さい。体は治っても頭がボケてはなにもなりません。よろしくお願いします。	面会制限にご協力いただきありがとうございます。 新型コロナウイルス感染症の位置付けが5類となり、感染対策の強制範疇が縮小されました。一方で高齢者や基礎疾患を有する患者への感染力は依然として大きく残っています。当センターでも短期入院は面会禁止ですが、条件に該当される方は、面会時間や場所を定めて面会して頂いています。 入院の長期化やご病状に応じて、病院からご家族の方にお声を掛けています。ご心配な点は看護師にお問い合わせ下さい。
◇病院のイメージについて ゴミ収集車の男の方は、エレベーターの所で文句を言いながら怒っています。何回かお会いする状況で名前もわかりました。エレベーターが工事中の為、思う様に仕事が出来ないのは理解しますが、病院の方、患者様、全員が不便なのですから怒らないでください。皆さん嫌な顔をいながらその方を見ている。私も不愉快です。当人は恥ずかしく思わないから怒ってばかりいるのでしよう。 仕事をするのなら気持ちよく働いて下さい。 病院、患者様あつての仕事なのですから気をつけてください。病院のイメージが悪くなります。	このたびは、工事で患者様にご不便をおかけしているなかで、さらにご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。今回のご指摘を真摯に受け止め、委託業者も含め職員一丸となり、病院運営、患者サービスに取り組んでまいります。
♪ 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。 ♪	
こちらの病院スタッフ一同とても気持ち良く対応していただいております。診察から会計まで分からないことは笑顔で対応していただきました。友人にも、こちらの病院を紹介しました。 これからも、事務さんはじめがんばって下さい。ありがとうございます。 また、1年後来ます。	
病院の皆様へ 高齢の母親がお世話になり、9日間入院しました。 高齢であっても母親は母親です。紹介状を持参して外来に来ました。そこから随時対応していただき入院で来ました。入院中も見えない母親の姿を思う家族は、色々心配でした。 しかし、主治医、看護師、受付の方に様子を伝えてもらった事で不安が軽減出来ました。 さすが県立、そして循環器の専門病院です。 皆様もお身体を大切に、これからもよろしくお願いします。 患者家族	

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