

ご意見・ご要望に対する回答（令和5年7月～9月分）

ご意見・ご要望の内容	回 答
◇看護師の言動について 新型コロナウイルスが5類へ移行されても、感染症に気を付けて医療を提供頂きをありがとうございます。 そのような中で先日、家族が入院した際、看護師の方々が話している内容が聞こえてきました。患者さんの個人情報ではないのでしょうか？申し送り、引継ぎであれば、ステーション内で行っていただきたいです。聞いていて、自身の家族も同様に他人の耳に入っているかと思うと、不快です。 また、入院中、看護師からかけられた言葉が不快だったとの話もありました。手術を控え、不安を減らそうとの思いからかもしれませんが、真逆の言葉を選んで掛けられた事があるそうです。ベテラン、役職だからこそ、他の職員よりかける言葉を選ぶことが出来たのではないのでしょうか？ 以上2点、改善して頂き、今以上により良く安心して入院生活が送れる様、お願いします。	大変貴重なご意見をありがとうございます。 1 点目の個人情報の取り扱いについて 大切な個人情報が聞こえたとのこと、大変申し訳ありませんでした。ご指摘を頂いた声の大きさや場所に配慮し、対応いたします。 2 点目の看護師の言葉かけについて 手術前の不安であった時期に、患者様の思いを充分に感じ取れず、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。今まで以上に、患者様の置かれている状況や背景を考え、思いに寄り添った看護が提供できるよう努めます。
◇プライバシーへの配慮について 入院時のコロナ検査判定結果を、他の入院患者がいる所で伝えているが、いかがかと思う。個別に伝えるべきではないでしょうか。 プライバシーに配慮してください。	ご意見ありがとうございます。 コロナ検査判定結果をお伝えする際に、プライバシーへの配慮に欠けており、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。 病棟へのご案内の際に、判定結果に触れずにご案内をするように変更いたします。 ご理解のほど、よろしくお願いいたします。
◇病棟の環境について 天井のカビ、風呂のカビ、ひどすぎます。 何とかしてください。	ご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません。天井や風呂のカビについては、専門業者を入れ、順次対処して参ります。
◇受付順の改善について 朝早く来て、緑の番号札を早く取りました。 なのに、機械で受け付けしたら、保険証確認で違う受付に行くことになり、順番が遅くなりました。 あれほど早く来たのに残念、何かおかしい。納得できない。 会計の時に保険証を出すのでは、駄目なんですか。	ご意見ありがとうございます。 初診の患者様やご予約等の関係でどうしても順庵が前後してしまうことがあり、ご不便をお掛けして申し訳ありません。 当センターにおいては、ご指摘の場合を含め、さまざまな状況を検討したうえで、現行の運用とさせていただいております。 何卒ご理解、ご協力のほど、お願い申し上げます。

ご意見・ご要望の内容	回 答
◇総合受付の対応について 総合受付の紹介状持参受付の対応が悪い。よく確認して対応してほしい。	ご意見ありがとうございます。 紹介受付の対応でご不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございません 患者様の気持ちに寄り添い、お話の内容を良く確認しながら対応するようにいたします。 また、紹介受付に限らず、ほかの窓口での接遇に関しても、研修を行い改善に努めてまいります。
◇売店レジの対応について 利用するたび毎回思いますが、売店のレジ対応を改善する必要があるかと思います。対面、セルフに分かれています。その方法が効率的なのか、人手が不足していると感じております。	いつも売店をご利用いただきありがとうございます。 このたびはレジ対応についてご不便をおかけし、大変申し訳ありません。今回のご指摘を業者に伝えるとともに、今後、業者と決済方法、レジ導線等、問題点について協議し、スムーズにお買い物がしていただけるよう努めてまいります。
◇連絡体制と感染対策について (1) 入院・手術の中で、検査データや治療後の映像コピーを要請、看護師2人に申し出たのに、先生に報連相が届かなかった事が残念でした。 (2) ICUの部屋に誰が入室するに関わらず、必ず手の消毒殺菌と、菌を持込まない為にも、オゾン、エアシャワーが必須だと思います。手術後の患者は免疫力の低下であらゆる菌に感染しやすいのではないのでしょうか？ 徹底した感染対策に基づいて、常に感染予防対策を遵守して下さることを、切にお願い致します。今迄は何事もなく、今後は、恐ろしい院内感染予防の為に、是非実現して下さい。	(1) 患者様のご希望が医師に速やかに伝わらず申し訳ありませんでした。ご指摘の報連相を徹底していくよう、再度職員に注意喚起を行いました。 (2) 当センターでは、様々な感染症に対応するため、厚生労働省が推奨する標準的な感染防止対策を実施しております。オゾンやエアシャワーの設備はございませんが、ICUでは清浄度の測定を定期的に行い、クリーン度のチェックも実施しております。 しかし、頂いた貴重なご意見を踏まえて、患者様により清潔な療養環境をご提供できるように、手洗い・手指衛生の励行など更なる感染防止対策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。 ♪	
この病院にお世話になったのは、息苦しく歩くのもやっとの状態のときでした。点滴治療が始まり、排尿の測定など行いました。うまく出来ない私に、いやな顔を見せずきれいにしてくれました。そんなこんなで失敗ばかりでした。 看護師さん、いろいろなスタッフさん、みんなやさしくあたたかくお世話をしてくださいました。本当にありがとうございました。気持ちよく治療が受けられました。スタッフの皆さんの教育指導は、素晴らしいです。 群馬県立心臓血管センターのような病院がたくさん出来る事を願っています。 たくさん世話になった患者	

♪ 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。 ♪

先生、看護師、他のお世話になった皆様へ
(ICUの皆さんも含めて)

皆様のおかげで、本日、無事に退院できます。

沢山の笑顔と御親切に支えて頂きました。新しいことの連続で、楽しむこともできました。貴重な経験をしました。これからは、体調管理をして少しでも長く健康でいられるよう努力したいと思います。感謝と共に。

3階入院患者

この度は、大変お世話になりました。

厚く御礼申し上げます。

正面受付の方と看護師の方々の対応は、親切丁寧でした。とても有難く感謝申し上げます。

皆さんとても親切です。
ありがとうございます。

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