

皆様のご意見にお答えします

2025 年 11 月 25 日

(最終回収：11 月 12 日)

＊同室のお部屋の方が流産されたようで、産婦人科病棟での入院なので陣痛室や他の部屋から出産の声や赤ちゃんの泣き声がするため、同室の方の思いを考えると胸が苦しくなりました。もう少し病室の配慮ができませんかというご意見について

この度は貴重なご意見いただきありがとうございます。現状としまして、流産で入院となる患者さんへは外来と病棟で連携をして事前にお部屋の調整を行って配慮しております。当事者の方へなるべく個室のご案内をしておりますが、大部屋を選択される方もおります。そのような場合は、産婦人科病棟であるので、赤ちゃんの泣き声等聞こえる事がある旨をお伝えして、承諾頂いた方のみ調整をして大部屋に入院しております。

また、大部屋へ入院となる場合、患者さんの思いに寄り添うため、妊婦さんや産後の患者さんが同室にならないよう配慮を徹底しております。

＊6階病棟のデイルームや自販機がセキュリティー外にあるために、その都度スタッフへ扉を開けてもらうことが不便、その時の対応も不快。

というご意見について

この度は、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。セキュリティー面につきましては、産婦人科病棟であり、新生児の安全確保のため、現在の管理は必要条件となっております。恐れ入りますがご理解いただけますと幸いです。ご不便をおかけしております。デイルームや自販機の場所ですが、当院での造りではセキュリティー内にデイルームや自販機を置くことはできないため、引き続きセキュリティー外でご利用いただくことをご承知いただきたいと思います。スタッフの対応に関しては、不快を与えるような対応があったとのことでご期待にお応えできず、心から申し訳なく存じております。今回の事案を職員全員で共有をし、今一度、接遇面の教育を行い、指導を改めて徹底してまいります。

＊内科受付職員に対する接遇の苦情（やっつけ仕事のような態度、早口）というご意見について

この度は受付対応の際、不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。職員へは、接遇面に関して十分配慮した行動をとるよう指導いたしました。今一度態度を見直し、改善してまいります。ご意見いただきましてありがとうございます。

＊腹腔鏡手術前日、点滴をしてもらったが、何度も失敗され、その時対応した医師に不満があった。

この度は入院中の点滴の時につらい思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。治療のために必要な処置とはいえ、ご本人の気持ちに寄り添わず、強引に処置をすすめようとしたことは、誠に情けなく心苦しく思っております。担当スタッフへは今回の件に関し、患者さんへの気持ちに寄り添うこと、不快な思いをさせないことを改めて指導し、今後同様の事が起こらないよう徹底してまいります。

上記のご意見は、対象が明記されているものについては、投書を本人に渡し注意いたしました。また、頂きましたご意見は病院全体に写しを配布しています。職員教育は継続して行っておりますが、ご意見を重く受け止め、更にきめ細やかな指導を心がけます。

遠州病院 病院長 大石 強

意見箱は下記の箇所に設置しております。

1 階：総合受付・会計機横

2 階：情報コーナー

3 階：健康管理センター内

4 階：家族控室内

6～12 階：デイルーム内