

皆様のご意見にお答えします

2025 年 10 月 24 日

(最終回収：10 月 9 日)

*定期的に入院しているが、入院期間は術後の症状により点滴継続の相談を医師としたかったが、その前に点滴をはずされた。受付スタッフの対応がムツとしていて良くなかった。今回の入院はとても気分が悪かった。
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申し訳ございませんでした。スタッフ全体で患者様のこれまでの経過や思いを考えて接遇面を振り返り、患者様の思いに寄り添った対応ができるよう指導してまいります。また、入院診療計画書の入院期間はあくまでも予定として記載されていますが、医師にも患者様個々に合った内容への修正を依頼してくるように致します。

*病診患者様より、MRI 検査を受けるため問診後 MRI 室に案内されたが、受付の説明どおり地下に来ても場所がわからず案内も掲示されていない。こちらは体調が悪くてきているのにおかしいと。その旨を MRI 担当者に伝えましたがその際の対応も不快に感じた。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。職員へは、患者様及びお連れ様への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。また、スタッフ全体へ今回起きたことを周知し、患者様への対応を丁寧に行うよう指導、改善してまいります。

案内表示につきましては、改めて患者様にも分かるような表示を検討し、改善を進めてまいります。貴重なご意見をいただきありがとうございました。

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