



平成 21 年 7 月

## 提案箱のご意見に対する病院からのご連絡

数多くのご意見、ご感想をお寄せいただきありがとうございました。  
ここに、ご意見についての実施状況または回答をご報告申し上げます。

### 皆さまからのご意見

孫が熱を出し救急センターで診察を受けた際、入院するかもしれないとの説明を受けたので、受付事務員に、入院時必要な物を書いた書類があるかと尋ねると、部屋が決まらなないとパンフレットを渡すことはできないなどと答えられ、その上態度も悪かった。

### 当院の対応

このたびはお孫さんの発熱でご心配な状況にもかかわらず、入院に関して配慮ある対応ができなかったことを深くお詫び申し上げます。救急センターでは、医師より入院決定の指示が出てから患者さん用の書類を準備し、医師もしくは看護師より入院に関するご案内をさせていただく運用となっています。対応した事務員は新人で、この運用について患者さんに分りやすく説明させていただくことができなかつたため、不快感を与えてしまいました。また、ご遠方からの来院で入院準備にもお時間がかかるとの説明をいただいたにもかかわらず、医師に入院決定の指示が出たかどうかの確認を取るなどの対応ができず、ご迷惑をおかけしてしまったことを重ねてお詫び申し上げます。対応したスタッフと面談を行い、患者さんへの説明は分りやすくきちんと行うよう配慮すること、対応時の姿勢や態度に気をつけることを指導しました。本人も配慮の欠けた対応をしてしまったことを深く反省し、改善に努めています。今後、当人はもちろんのこと、全スタッフに対して改めて接遇指導を再徹底していく所存でございます。教育・指導の不行き届きの点、まことに申し訳ありませんでした。

