



平成 26 年 12 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

患者である高齢者の母に、受付担当者がニコリともせず冷たい口調で対応している。今回初めて感じたことではなく、以前より感じていたことである。

当院の対応

患者さんにご家族の方には、受付事務の対応により不快な思いをさせてしまい、深くお詫びを申し上げます。ご意見の中にあるように、今回のみならず、以前からのお気持ちであったという事実を真摯に受け止め、今後同じ状況を繰り返さないためにも部署全体の責任として改善を進めていきます。

今回の内容を部署全員に伝え、話し合いを行いました。ご指摘の内容にあるように、笑顔がなく冷たい口調で対応をしていたことは、病院職員として患者さんに対する配慮の気持ちが欠けており、各個人の意識も低かったと反省しております。本当に申し訳ございませんでした。

日頃より部署内でロールプレイング研修等を実施していますが、動作や手順の標準化に視点が偏りすぎていたのではないかと考えます。今後の取り組みとして、対応の基本である立ち振る舞い、表情に加え「患者さんを思う気持ちの大切さ」について指導を行なった上で、各個人での振り返りを行ない、意識付けの徹底を図っていきます。さらに他部署からの他者評価を取り入れ、反省・改善をしながら、誰が見ても気持ちのよい優しい対応ができるよう、継続した取り組みに努めていきたいと思っております。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構
倉敷中央病院

