



平成 27 年 6 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

文書受付のスタッフに分からないことを聞いたが、怒ったように馬鹿にしたような対応をされた。

当院の対応

このたび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。

病院の中では、文書のことだけではなく、患者さんにとって分からないことや不安に思われることがたくさんあると思います。私たち職員はこうした不安を少しでもなくすよう、まずは尋ねやすい雰囲気を作ること、そして患者さんの不安をお聞きし、分かりやすく説明する事が責務だと考えております。

今回はこうした対応ができておらず、誠に申し訳ございませんでした。

今回のご意見をきっかけに、患者さんからご相談やお問い合わせを受けた際には、よくお話を聞いて、質問にそった丁寧な説明を行うという基本的な対応ができるように、スタッフへ改めて指導いたしました。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構
倉敷中央病院

