



平成 27 年 10 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

傷病手当の申請のため 1-15 へ行き、番号札を取り待っていました。持っていた番号を呼ばれて受付しようとしたら「文書証明申込書」を書くようにきつく言われました。16:15 頃に書き終えて待っていたが、一向に呼ばれず次の番号札の人を呼び、16:45 が来ると強制的に窓口を終了しました。幼い子ども 2 人を主人があやしてくれていましたが限界でした。子どもを抱っこした人には「文書証明申込書」を書くようには案内せず、対応する職員が代わりに書いていました。その対応した職員の目の前で、私達家族は 30 分待っていましたが、目も合わず業務を終了してしまいました。病んでいて仕事が出来ない人の気持ちは分からないと思いました。

当院の対応

患者さんにはたいへん不快な思いをさせましたことを深くお詫び申し上げます。

番号札を持ってお待ちいただいていたにもかかわらず、申込書を書かれている間に別の患者さんの対応を行い、先に来られていた患者さんへのお声かけなど配慮すべき対応ができておりませんでした。長時間お待たせしたことを重ねてお詫びいたします。

今後は受付番号とお待ちになっている患者さんの状況確認を徹底するよう職員全員に指導いたしました。また、ご病気の患者さんやご家族の気持ちを考え、お一人おひとりに配慮した対応、待ち時間の減少に取り組んでいきたいと考えております。

このたびは、貴重なご意見をいただきありがとうございました。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構

倉敷中央病院

