



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

患者家族が患者の居場所を確認するため、1-35 窓口に声をかけた。受付の事務員が必要な情報（患者氏名・生年月日・受診科・担当の医師名など）を家人に確認し返答した。しかし1時間以上経っても患者と会えなかったため、再び1-35 窓口に声をかけた。最初とは別の事務員が対応したが、個人情報だから教えられないとつっぱねられた。その態度についてどうかと思った。

当院の対応

患者さんのご家族には、大変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。

個人情報の取り扱いに細心の注意をはらいながら対応していく中で、患者さんやご家族への配慮が欠けていたと反省いたしております。医療に携わるものとして、患者さんの訴えやご家族のお話に真摯に耳を傾け、そのお気持ちに寄り添った対応を心がけるよう日頃より指導していますが、このようなご意見をいただくことになり誠に申し訳ございません。今後、窓口対応の際には、患者さんやご家族の思いに寄り添ったお声掛けや対応をしていくように心掛けていきます。

今回のご指摘の内容を朝礼でスタッフ全員に伝え、どのような心構えで患者さんに接するべきか、あらためて考える話し合いを行いました。病院に来られている方は不安な気持ちを抱えているということを常に忘れず、対応が難しいことでもすぐにお断りをするのではなく、詳しくお話を伺い、何かお力になれることがないかしっかり考え、不快な思いをさせてしまうことのないように努めてまいりたいと思います。貴重なご意見をいただき、有難うございました。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構

倉敷中央病院

