



平成 29 年 1 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

朝食をご飯からパンにしたいと入院中の家族が言うので、ナースステーションにいる事務の人に聞いたところ、とても態度の悪い言い方をされ、本当に残念だった。自分の仕事が忙しいのかもしれないがあの言い方はない。声を掛けないでほしいなら「声を掛けないでください」と書いた紙を貼ってくれ。

当院の対応

ご意見を下さったご家族の方には、病棟事務の対応によりたいへん不快な思いをさせましたこと深くお詫び申し上げます。今回のご意見を真摯に受け止め、同じ状況を繰り返さないよう本人と面談をしました。本人とは以下のような改善を話しました。

- ・今後はいかなる状況でも、まず患者さん又その家族の方の思いを受け取り、笑顔で柔軟な対応を心がけます。
 - ・患者本位の対応を念頭に、今後立ち振る舞いに気をつけた行動を行います。
- 今後は、患者さん・ご家族の気持ちに寄り添うためにはどうしたらよいか、接遇担当者とも事例を交えて検討を行い、医事課全体で接遇の質を高めます。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構

倉敷中央病院

