



2022年9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

母の付き添いで来院した時のことです。ごく一部の方だけとは思いますが、言葉のきつい方（職員さん）がいらっしゃいます。母はその言葉をいじめのよう感じて泣き出してしまいました。

他の患者さんのこともあるので勇気を出してお伝えすることにしました。

当院の対応

この度は、お母様にお辛い思いをさせてしまったことに対しまして、心よりお詫び申し上げます。

対応に当たった職員の事務的な対応姿勢に大きな問題があったと思います。職員の接遇マナーに関しましては、平素より各部署で指導・教養を徹底しているところではございますが、未だ私どもの職員に対する接遇教育が不十分であったと深く反省しております。

頂きました貴重なご意見は、院内の関係するスタッフと共有し、今一度、原点に戻り患者・家族の皆様に対する接遇態度の在り方について、部署全体で振り返りを行って、患者・家族の皆様のお気持ちに寄り添った対応ができるよう努めて参りたいと思います。

改めましてお詫び致しますとともに、貴重なご指摘を頂きましたことに対しまして感謝申し上げます。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構

倉敷中央病院

