

ふれあいポスト～ご提言等内容と回答～

■ご提言等内容

【受付日】令和2年9月23日（水）

家族で先生方や看護師さんにお世話になってます。毎回思うのですが総合の案内の方！態度が悪いです。忙しいのは分かりますが、ひどいです！年配の方は、とても上から目線で患者をバカにしています。（新人さん？や若い方は穏やかで気持ちがいいです）怒られて謝る姿もちらほらと…教育を受けるのは年配の方々ですよ！新人の前にあなた方に受けてほしいです。病人に対してこわい顔で気分が悪いですよ。院長先生は何も知らないのですか！

■ 回 答

この度は、当院の職員の態度により、大変不愉快な思いをされたこと、申し訳なく思うと共に、重く受け止めております。

ご指摘頂いたスタッフ、部署内、また他の部署でもご意見を共有いたしました。

多忙時、特に対応の仕方が煩雑となり、声の大きさや言葉使いがきつくなっていたと反省しております。

今後は、仕事しながらの対応ではなく、一度手を止めて、患者さん1人1人と心を込めて接し、声の大きさや言葉使い、笑顔を忘れないよう心掛けて対応を行います。

また、どのスタッフが対応しても気持ちよく思ってもらえるように、接遇研修を行い、意識統一を図りたいと思っております。

ご提言ありがとうございました。

～お寄せいただいたご提言等をふまえ、医療の質の向上に努めてまいります。～

岩手県立中部病院長

(院内処理欄)

院 長	事務局 長	総看護師長	担 当
			

