

# ふれあいポスト～ご提言等内容と回答～

## ■ご提言等内容

子供が救急車で入った時の窓口対応についてですが 案内1番窓口で「今救急車で入りました〇〇と申しますがどちらに行ったら良いですか？」と聞いたら「今のところ救急車は入っていません」との返答。「いえ、今、ちょっと前に入ったんですが」と言ってもすぐ確認するでもなく手用の用紙を見て「入っていないですね・・・」

それから電話して救急車が入ったのを確認して4番窓口へ案内されましたが新しく始まったばかりの病院でもないはずですし、若い新人の受付でもなさそうですし、あまりにひどい対応の悪さにびっくりしました。

4番窓口で書類を書いて呼ばれるのを待っている間、一人で今頃どうしているかと我が子が心配でたまりませんでした。看護師さんが4番窓口で「救急なんだから！」と言っているのが聞こえ、近くに行くと、まだかまだかと保護者の私を待たれていました。

1番の総合案内窓口では申し訳ないの一言もありませんでした。こんな対応されたらいたたまれません。改善を求めます。

## ■ 回 答

当院の案内窓口での対応、態度に対し大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。

この度の救急車搬送された患者さんの問い合わせでは、救急窓口での受付記録のみの確認により、不確かな情報をお伝えしてしまい深く反省しております。

今後は、患者さんやご家族様の声に耳を傾け、受付で把握している情報と相違がある場合には、直接、救急等の関係窓口を確認し、確実な情報をお伝えするよう努めてまいります。

貴重なご意見をいただき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
			

