

## ふれあいポスト～ご提言等内容と回答～

### ■ご提言等内容

診察が終わって予約票を受け取るために待っていました。誰も他に患者さんがいないのに呼ばれないため受付の方へ話しかけたところ、不快な感じの話され方で、こちら側に対してイラッとした態度でした。Cブロックです。

すごくイヤな気持ちになりました。患者側に寄り添った対応をしてほしいです。

### ■ 回 答

このたびは、当院での受付対応により不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。診察後に予約票をお受け取りになるためお待ちいただいていたにもかかわらず、他に患者さんがいない状況でお呼びすることができず、ご不安とご不快な思いを抱かせてしまったこと、深くお詫び申し上げます。

今回の件は、部署間の情報共有が不十分であったことにより、患者さんをお待たせしてしまったことが原因でございました。さらに、その際の受付スタッフの対応が配慮を欠いたものであったことも重ねてお詫び申し上げます。

患者さんに寄り添った丁寧な対応を行うことは医療機関として当然でありながら、このようなご指摘をいただく結果となり、スタッフ一同、真摯に受け止めております。今後は、部署間の連携強化と情報共有の徹底、及び接遇面の改善に取り組み、同様の事態が起こらぬよう再発防止に努めてまいります。

今後も安心して受診していただけるよう、より良い環境づくりに努めてまいります。貴重なご意見をお寄せいただき、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
			

