

「院長さん きいて！」への回答

「たかとうかんの窓口の職員の対応が悪すぎるし人間性がにじみでている

こども病院の窓口という認識が無いのだろうか

見ていて毎回恥ずかしくさえなる

見て見ぬふりで奥に引っ込んだり私語も多すぎる

こんな対応でも来なければならない自分の環境が辛い

もう少し寄り添えないのだろうか

人間性に問題があるし社会性がなさすぎだと思う

せめて仕事場だけでも寄り添えないのだろうか

意見を出せば意見した側に対して威圧感を与えているのも気づいてないように思う

家族のメンタルは疲れ果てているのに通院でさらに疲れさせるとはどういう認識なのか非常に疑問だし何故こうなるのか問いたい

怒りが込み上げるので乱筆乱文失礼致します」

との投書に回答いたします。

この度は、不快なお気持ちにさせてしまい、大変申し訳ございませんでした。

常日頃、患者様の対応時は、「受付は病院の顔である」ことを意識して対応するよう指導し担当者も心がけておりますが、配慮が足らなかった部分があり、不快なお気持ちにさせてしまいました。

今回のご指摘を受け止めて、改めて改善に取り組んでまいります。

なお、お気付きの点などがありましたら、

直ちに改善できるよう、本館1階の入退院センター内相談窓口をご利用いただくなど、お近くの職員にお申し出ください。

病 院 長

「院長さん きいて！」への回答

「電話対応で改善お願いしたいことがあります。

①名前を名乗らない

代表番号、予約回線、外来看護師、全て共通して名前を名乗らない方が多すぎます。（電話対応の良い方は最初にしっかり名乗ってくれます）

名前を名乗らないからか感じの悪い方も多く感じます。こちら側から折り返すようにと言ってきたものの外来看護師さんは名乗らなかったなので困ったなという場面がありました。（予約回線の方でも同様のことはありました）

誰と電話してるのかわかるよう名乗ってほしいです。

②保留が長すぎる

子どもが体調を崩して電話してるのにも関わらず、平気で10分近く保留にされることがあります。(しかも医師に確認とれませんでしたと身の無い保留) 急を要するため、吐いて大変な中電話することがありますし、ナビダイヤルになったことで無駄な保留だけで通話料がとてめかかり精神的にも金銭的にも負担があります。

保留中に子どもが吐いてしまったことがあり、手に負えず困ってしまい、折り返しにするよう伝えてもとても迷惑がられます。名前と電話番号をしっかりと確認して状況によっては折り返しなど柔軟な対応をしてほしいです。

あと長い保留は避けていただけませんか？

」

との投書に回答いたします。

この度は、不快な思いを抱かせてしまい、誠に申し訳ありませんでした。

電話対応の際は名前を名乗るよう、職員教育を徹底して参ります。

医師への確認の際に時間がかかる件については、医師が診察中などのため、すぐに対応できない場合がありますことをご理解いただきますようお願いいたします。

また、保留が長時間となる件については、ご意向に添えず申し訳ありませんでしたが、

電話での問い合わせ内容はカルテ等で共有していますので、今後もお気づきの点がありましたら、その都度遠慮なく病院職員にお申し出いただきますようお願いいたします。

病 院 長