

ホームページ「院長さん きいて！」への回答

「こちらの都合で何度も予約変更して頂いて大変申し訳無いのですが、●●の●●と●●という職員の対応が酷すぎる。

何件も対応していて大変なのはわかります、●●という職員は特に物の言い方も知らないのか無愛想な対応で、口調もきつい非常に不愉快。

もう一度対応を学び直してから現場に出た方がよろしいのでは？

もちろん丁寧な対応してくれる方も居てその方々には感謝しております。

次回もこの方に対応されるのは嫌なので、スマホからの予約変更導入も検討していただきたいです。」

との投書に回答いたします。

この度は予約変更に際し、不快な思いをおかけしましたことをお詫びいたします。

投書内容について、対応した職員が所属する委託業者に対し直ちに伝え、今後は十分に配慮した対応を行うよう指導いたしました。

また、当院は小児・周産期専門医療施設として、外来には複数診療科の同日受診、検査を伴う診療、外来での点滴治療、在宅医療等をされている患者さんが非常に多く、予約変更の際には患者さんの病状や服薬されているお薬の残薬等をお電話で確認させていただきながら次回の予約日を適切に調整しております。

このような事由から、ご要望いただきましたスマートフォン等による予約変更については、難しいと考えております。

ご期待に添えず申し訳ございませんが、ご理解をいただきますようお願いいたします。

病 院 長

ホームページより
感謝のお言葉を頂きました

「娘の急な入院でお世話になりました。お名前書き忘れてしまいました。入院2日目の夜の担当看護師さんの対応がすごく良くて感動したのでこちらでお礼を言わせてください。

前提としてどの看護師さんもとても丁寧で優しいのですが、こちらの看護師さん対応の丁寧さだけではなく、機械の位置を動かして当たらないようにしてくれたり、親にも分かるように理由を教えてくれたりと要所要所ですごいなあと感動しました。

娘との相性が良かったのかもしれませんが、それでも初対面の方には臍癢や不機嫌な態度をしがちな娘がスッと受け入れ、苦手な目の検査も上手にできて感動しました。

心電図かなにかが外れてしまっていたのに気付かないでいた時も、ナースコールせずともすっ飛んできてくれて頼もしかったです。消灯後の子どものバイタルや反射の様子なども、朝にしっかり教えてくれて、そんなことまで教えてくれるの〜！と静かに感動していました。

他のスタッフの方々も良くしていただいて、安心して過ごすことができました。

大変なお仕事だと思いますが、みなさんがずっと健康で元気に働けますように！と願っています。

この度はありがとうございました。」

この度は、お言葉をいただき職員へのお氣遣いを、大変ありがたく思っております。

お子さんの入院生活を安心して過ごしていただくことができ、嬉しく思っております。

今後も、より良い医療とサービスを提供できるように努めてまいります。

病 院 長