

当院に寄せられた声に対するご回答

アンケート内自由記載欄にありましたご意見・ご要望に対して、当院では下記のとおり取り組んでまいります。今後も、更なる利用者満足度の向上と、より信頼をもって来院いただける病院を目指してまいります。

【 接遇等に関すること 】

■ ご意見・ご要望

○呼び出しの声小さく、高齢者には聞こえにくい。呼ぶだけでなく、顔を見せて呼びに来てもらうと良いと思いました。外待合室は広いので特に大きな声が必要だと思います。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○お呼びする際には出来る限り、全体を見渡し皆様に聞こえるようにしていますが、中にはそれでも聞こえにくい方もいらっしゃると思います。聞こえにくい方、ご高齢の方はあらかじめ申し出て頂ければ、直接声をかけさせて頂きますので、遠慮なくご相談下さい。

■ ご意見・ご要望

○病院が広いので検査室の場所の説明を受けましたが、よく分かりませんでした。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○説明不足で申し訳ありませんでした。検査室の場所が分かるのか、お一人で行けるかを確認し、分かりやすい丁寧な説明をするよう気を付けます。

【 待ち時間に関すること 】

■ ご意見・ご要望

○予約時間無しで診察して頂きましたが、待ち時間が長く大変でした。
○診察から会計までの時間が長くて困ります。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○当院の外来診察状況は診療科によって診療内容や検査等の関係で待ち時間も違ってまいります。予約が主になっている診療科については予約外の患者様には長くお待ち頂くこともございます。改善できるように努めてまいりますので、ご理解ご協力をお願い致します。

○ご迷惑をお掛けしております。診療から会計までの流れは基本的にはどの診療科も同一ですが、カルテ入力内容や検査結果の確認等診療科ごとに違いがあり、最終的には会計までの待ち時間に影響しております。運用内容を確認しつつ改善に努めてまいりますので、ご理解ご協力をお願い致します。

【人間ドック、健診に関すること】

■ ご意見・ご要望

○初めての人間ドックでしたので、受付場所が分からず別の所に座っていました。案内表示をもう少し分かりやすくしてもらいたい。
○ドックの検査項目中、受診が無かった項目については減額はされないのでしょうか？説明もないのでいつも分かりません。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○ご迷惑をおかけしました。「人間ドック・健診のご案内」にある案内図を分かりやすくしました。また、保健センターの入口に案内図を掲示いたしました。
○人間ドックの減額は、コースによって違いがあるため、ご不明な点等がありましたらスタッフにお声かけして頂ければ、担当者がご説明に伺います。

【その他に関すること】

■ ご意見・ご要望

○清掃をもっと隅々まで気を付けて欲しい。
○コロナの中では無理と思いますが、少しでも良いので入院患者のお見舞いをしたいです。
○トイレの手洗い下等に荷物を置く台が欲しいです。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○大変不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。清掃作業員へ周知致します。
○面会に関しましては、大変ご迷惑をおかけしております。病院としては感染症対策が非常に重要になるため面会を禁止せざるを得ない状況です。患者様が可能であればオンラインでの面会も考慮致しますので、ご理解頂ければと思います。
○貴重なご意見ありがとうございます。トイレに台を置くことで、つまづいて転倒したりするリスクも考えられます。患者様の安全面も考慮すると設置は難しいです。

【お褒めの言葉】

■ ご意見・ご要望

○いつもお世話になっております。今日は外門でセンサーで温度を測定しました。コロナで大変ですが、どうか身体に気を付けて下さい。
○このご時世、医療関係者は大変です。いつも感謝しております。
○職員の皆様の対応が良く、安心して診察して頂きました。
○いつも親切に対応して頂きありがとうございます。

◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○温かいご意見を頂き、ありがとうございます。今後も職員一同さらに努力してまいります。

※今回、掲載しております事項は、自由記載欄にご記載いただきましたご意見の中で、回答が必要なものを一部抜粋したものです。