

## 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

○スタッフも人によるが、体調が悪くて受診している人に対して「なんで今受診したのか」と責めたてるのは良くないと思う。事前に受診してもよいか確認の電話をしてから来ているのに、看護師が忙しくなる等の都合で文句を言うのは良くないと思う。人の気持ちに寄り添うのが看護だと思う。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○責められた、文句を言われたと思わせてしまうような看護師の言動があったことにお詫びいたします。どのような状況であっても丁寧な対応ができるように心がけて参ります。

#### ■ ご意見・ご要望

○高齢者が車椅子等を利用するとき、各ブロックでの対応にもう少し時間をかけ、話がしやすい雰囲気・接遇に気を配ってくださるとありがたいと思いました。

#### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○患者様が遠慮なく話しかけて下さるよう、看護師からも率先してお声がけさせていただきます。

## 【待ち時間に関すること】

### ■ ご意見・ご要望

○血液検査の待ち時間が長すぎる。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○採血患者さまが集中する時間帯はお待たせしてしまうこともありますが、スタッフの配置や声かけなど少しでも待ち時間を減らすように心がけてまいります。

## 【その他に関すること】

### ■ ご意見・ご要望

○患者さんは年齢をかさねた方たちが多くみられます。病院の決まりもあることは十分わかりますが、どうか具合の悪いときに断らないで診察をしていただきたいと思います。

### ◆ 当院に寄せられた声に対するご回答

○病院の方針の下、ご予約のない患者様には一旦地域の開業医を受診していただくようお願いすることがあります。

もちろん緊急性がある場合や重症の場合はお断りせず受診に繋げておりますのでご理解頂ければ幸いです。

## 【お褒めの言葉】

### ■ ご意見・ご要望

○受付、会計、今のニーズに合い良いと思います。しばらくの受診で親切に対応していただき、心からきもちよいと思います。ありがとうございました。おつかれ様です。

○再来受付や手順・流れの変更により待ち時間の短縮が感じられます。(変更当初はあまり変わらないなと思いましたが、だんだん効果が見えてきたと思いました。)

○満足して安心して受診出来るし、設備も整っていると思います。1階の歩きやすい所にレストラン、コンビニがあることには、昔から大変良いと思っています。

### ◆ 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。