

患者様からのご意見と回答(平成30年12月)

No	ご意見	対応
1	私事ではありませんが、精算しているのを待っている時の事でした。精算の人が患者さんのお名前を呼んでいました。しかし、下を向き小さな声で呼んでいました。あれでは聞き取りにくく、不親切だなあと感じました。	ご指摘ありがとうございます。患者様にご迷惑をおかけしないように指導してまいります。
2	診察の待ち時間よりも、精算待ちの時間が掛かりすぎ。〇〇を研修したらどうですか？	長時間、お待たせして申し訳ございません。スムーズな処理ができるよう、スタッフ間で協力し、待ち時間削減に努めてまいります。
3	連日のお約束を守ってもらえず、連絡も頂けず、待ちぼうけでした。ムリなら連絡してほしいです。	この度は、ご意見ありがとうございました。調査の結果「約束したことを守らない」に該当する事例が見当たりませんでした。お手数ですが詳細をご連絡頂ければ幸いです。再調査いたします。
4	新しい雑誌をおいてほしいです。	ご意見ありがとうございました。雑誌類につきましては多数の方々が利用することで衛生面に関して問題があるかと思っております。スマートフォンをご利用の方が多いため、院内でのWi-Fi整備を今年度中に行う予定としております。
5	ご意見の答えを拝見しましたが、病院側の回答は不親切で誠意が感じられません。もっと詳しく教えてください。	ご意見頂きありがとうございます。頂いたご意見は現場での確認をして回答させて頂いております。詳細がわからないと回答ができませんので、もう少し情報を頂けたら幸いです。
6	治療時にラジオを鳴らしている。再三注意するも改善されていないので。	患者様におかれましては、ご本人様に不快感とご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。今回、ご指摘いただきました事に関しましては、ご指摘後すぐに改善させていただきました。各検査部門ごとに、検査環境の改善や接遇に関しましても研修会等で日々向上に努めておりますが、至らない点もまだ多くあると思っております。今後ともお気づきの点がございましたらご意見くださいますようお願い申し上げます。