

患者満足度調査で寄せられた「ご意見」に対する対応状況【外来患者版】

ご意見の内容

対応状況

①待ち時間がどれくらいになるのかわからないので、携帯で待ち時間や呼び出し時間が分かる工夫をしてほしいです。

診療の順番を確認できる方法として[モバイル呼び出しサービス][診察待ち順番確認サービス]を令和2年1月より導入致しました。
◆[モバイル呼び出しサービス]は、患者さん個人で登録手続きをしていただいでのご利用となります。なお、メール配信対象外の診療科がありますので、ご了承ください。
◆[診察待ち順番確認サービス]は、受診される診療科受付窓口で到着確認を行った後にご利用できます。

②診療科受診後、会計支払いが0円の領収書もらうために、いちいち会計で順番待ちをしなければならないのは、非効率だと思えます。

会計時には、明細書と支払い領収書が発行されます。いずれも通院証明としてもご利用頂けますので、お支払い金額のない患者さんにも必ずお受け取り頂くよう、順次整えております。ご理解くださいますよう、お願いいたします。なお、次回予約のある方は、その情報も支払い領収書に印字されます。

③トイレに便座拭き用のシートを準備してほしいです。

8月より、外来棟、及び検査室周辺を含む全個室のトイレ内に【便座シートクリーナー】を設置いたしました。ご利用ください。

④駐車場のトイレの段差が大きくて、つまづくことがあります。危険回避のためにも、段差をできる限り、なくしてほしいです。

駐車場トイレは、支払機の前であり、人の通り抜けが多い場所にある関係で、段差解消の工夫を検討中です。ご利用の際には、大変恐縮ですが、足元に十分ご注意くださいよう、お願いいたします。

⑤コンビニや渡り廊下などですれ違う際、患者を優先しない職員が多いと感じます。早足で歩いてきて、目の前で割り込んで入る様な感じです。

職員に対して注意喚起を行うとともに、患者さんや利用者優先の意識を高めて参ります。
なお、患者さんへの緊急対応を要する場合の移動の際は、ご容赦くださいますよう、お願いいたします。

貴重なご意見をありがとうございました。今後も皆様のご意見等を参考に、病院の改善に努めて参ります。

