

外来患者さんからのご意見

令和4年9月に実施いたしました『外来アンケート』へのご協力ありがとうございました。
皆さまのご意見を参考に、職員一人一人が自らを振り返り、今後のサービス向上に努めてまいります。

患者サービス向上委員会

ご意見		回答・対応
1	今日に限ったことではなく以前から思っていることだが、とにかく待ち時間が長い。予約しているのにも関わらず長いのでそれを見越して予約時間をとってほしい。	ご不便をおかけして申し訳ありません。予約された患者様におかれましては当日の診療状況によっては待ち時間が長くなる場合がございます。その際は声掛けや説明を行い、待ち時間の負担軽減に努めて参ります。
2	近隣の厚生連病院より会計が長い。	ご不便をおかけして申し訳ありません。当日の混雑状況によって、会計発行までお待たせする場合がございます。スムーズな会計発行に最大限努力して参ります。
3	車イス駐車場に許可のない車が停まっています。本当に必要とする車イス利用者が困っている。秋田県から利用証を交付されている方のみが利用できるようにしてほしい。	不便をお掛けして、申し訳ございませんでした。患者様が気持ち良く利用できるよう、駐車場の管理・整理に努めて参ります。
4	2階皮膚科待合室周辺が採血の患者と入り乱れ、イスに座ることができず、待つのが辛かったため、改善してもらいたい。	構造、スペースの問題もありますが、患者様が気持ち良く病院を利用して頂けるよう検討して参ります。
5	職員がいるとは思いますが自動精算機が混んでおり、もっと補助した方がよいのでは。	ご不便をおかけしております。気持ちよく院内をご利用いただけるよう今後対策等を検討して参ります。
6	検査技師の方へ。レントゲンの結果が早く出たのはよかった。ただ、年齢の高い人にはゆっくり、はっきり話してほしい。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。職員の接遇・対応につきましては、患者様にご満足頂けるよう、今後も教育・指導に努めて参ります。
7	担当の医師がちよくちよく変わるので、連絡は取りあっているとは思いますが少々不安な面もあります。	ご心配お掛けして申し訳ありません。事情により担当医師が変更となる場合がございます。患者様にとって不利益が生じないよう、努めて参ります。
8	言い方がきつい医師の方がいた。それ以外は大丈夫であった。	職員の接遇・対応につきましては、患者様に満足いただけるよう、今後も教育・指導に努めて参ります。
9	看護師さんにゆっくり話してもらいたい時がある。	職員の接遇・対応につきましては、患者様に満足いただけるよう、今後も教育・指導に努めて参ります。
10	医師が患者を呼ぶ声が小さい。結局、看護師が呼んでおり、二度手間のように感じる。一方的な医師からの伝達ではなく、患者からの意見を聞き、会話のキャッチボールがしたい。	職員の接遇・対応につきましては、患者様に満足いただけるよう、今後も教育・指導に努めて参ります。

11	整形外科の待合イスが他の外来と違う。他の外来と同様にすればより多くの人が座れるのではないかと思った。	変更させて頂きました。
12	採血の時、スタッフの話声が聞こえて気になったことがある。	周囲への配慮が至らず申し訳ありませんでした。職員の接遇・対応につきましては、研修等を通じて今後も教育・指導に努めて参ります。
13	名前を呼ぶのは番号にした方がよい。	患者サービス向上の一環として、院内にて検討致します。
14	肺炎球菌の予防接種を受けたいと思って電話したが、かかりつけ医でない方はできないと言われた。かかりつけ医でなくても接種できるような体制にしてもらいたい。	ご不便をお掛けてして申し訳ございません。患者様の利便性向上のため、今後検討して参ります。