

患者満足度調査でいただいたご意見

【医事課】

| 患者さまからのご意見 | 回 答 |
|---|---|
| <p>会計の自動払いをお願いします。 70歳以上 女性</p> | <p>会計の自動化でございますが誠に申し訳ございません。当院では現時点で機器設置の予定がございません。</p> <p>少しでもお待たせする時間を短縮できるよう職員も連携業務を見直し会計時間短縮に取り組んでおりますが、会計でお待たせしてしまいご不便をおかけしております。 貴重なご意見有難うございました。</p> |
| <p>会計の時や診察の時 氏名で呼ばないで番号札か受付番号で呼んでもらえるとありがたいです。近所の人に気づかれないので 50歳代 女性</p> | <p>個人情報保護の観点からも、ご指摘いただいている点については、院内で話し合いをしております。 貴重なご意見有難うございました。</p> |
| <p>会計の清算呼び出しに時間がかかりすぎだと思えます。機械が 2 台あるのだから二人で呼び出しをすればどうでしょうか？ 60歳以上 女性</p> | <p>ご不便をおかけいたしまして申し訳ありません。現在も出来る限りお待たせしないよう、2名体制で行っている時間帯もございますが、常時の対応ができておりません。職員配置を再検討していきたいと思えます。</p> |
| <p>会計 以前に比べて会計処理は早くなったように思います</p> | <p>この度は、誠にありがとうございます。</p> <p>職員にとりましても大変な励みになります。ありがとうございます。</p> <p>今後も患者さまをお待たせしないよう心掛けていきたいと思えます。</p> |
| <p>受付にかなり上から目線の人がいる。背の高い人です。 70歳以上 女性</p> | <p>受付対応で大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。</p> <p>受付は病院の顔であり、気持ちの良い接遇を心がけるよう注意いたしました。</p> <p>今後はこの様な事が無いように指導して参ります。</p> |
| <p>入院費などカード支払いが良い（自由に選択できる）</p> | <p>カード支払いの対応は可能となっております。ご必要な際は、お手数ですがお声掛けいただきますようお願い致します。</p> |
| <p>耳が遠くなってきているのでゆっくり説明してほしい。早い口調だと理解しにくい。 70歳以上 女性</p> | <p>大変不愉快な思いをさせてしまいましたこと、心からお詫びいたします。患者様への心配りを指導しているつもりですが、ご迷惑をお掛けいたしました。今後はこの様な事が無いように指導して参ります</p> |