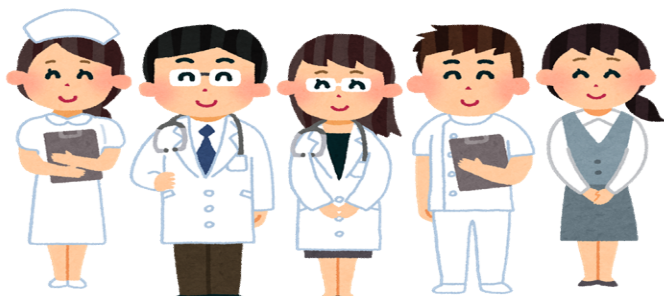


# 外来患者様から寄せられたご意見への回答

＜令和2年9月回収分＞

ご意見等の内容	回答
1 耳が遠いので、理解出来ないことがいっぱいある。	聞こえにくい方は、事前にお申し出いただくことでゆっくり話したり、聞こえをカバーする器具の使用等で理解していただけるように対応しております。また、説明内容に不明なことがある場合は、職員にお声掛け下されば、確認してお答えいたします。
2 今日ではありませんが、〇〇の科の受診をしたとき、いつも年配の事務の人、ひとりですが、つんつんしていて、質問したりすると、対応がすごく気分が悪くなる。	不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。当該部署への情報提供と対応の仕方を再確認いたしました。お気軽に声をかけていただけるよう接遇面の改善に努めてまいります。
3 今日は検査はありませんでしたが、体が不自由なため、レントゲンでも何でも御迷惑をかけますが、もう少し手伝っていただけたらと思います。	体の不自由な方には、こちらからお声掛けし、必要時に移動のお手伝いをするようにいたします。
4 予約変更の時電話での予約ができればいいなということと、本人にあった薬を出してもらえればよいと思いました。	予約票の交換も行っている為、ご来院を基本とさせていただいております。予約日が混同することをさけるための対応ですが、今後検討してまいります。処方については、症状により処方できるものできないものがあり、主治医とよく相談してください。事前に見護師にお話ししていただき、医師に希望を伝えておくことも可能です。
5 検査の為に早目に来るが、検査の用紙をもらうのが遅く、早目に来てもらえない時がある。受付したら早目に検査用紙をもらえないか。	検査の開始は8時10分からとなっておりますので、それ以前の時間帯の対応はできませんので、ご協力願います。また、予約の方は来院を確認してスケジュール表をお渡ししておりますが、お渡しするのが遅くなってしまい申し訳ありませんでした。遅いと感じられた時は、窓口の職員に声をかけていただければ確認いたします。
6 血液検査の待つ時間が長い。	複数体制で採血を行っておりますが、検査数が多い日や時間帯によりお待ちいただくことがあります。ご迷惑をおかけしておりますが、ご協力をお願いいたします。
7 テレビ出来れば違う局もかけてほしい。	ご希望によりチャンネルを変えることも可能ですので、近くの職員にお申し付けください。
8 玄関での職員の対応が良いので車イスでの来院が助かります。今後の職員・病院の発展を希望します。当院は地域になくはない病院ですから。	
9 いつもお世話になっています。ありがとうございます。ごくろう様です。	暖かいお言葉を頂き、誠にありがとうございます。今後とも『地域の皆様に信頼され、愛される病院』と感じて頂けますよう、職員一同、更なる接遇向上に努めて参ります。
10 コロナ対応で大変かと思いますが、地域の病院として、皆さんがんばって下さい。よろしくお願ひします。	



「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。

湖東厚生病院