

“皆様の声”のお知らせ (2021年2月分)

No	対象	内容	回答	担当部署
1	設備・環境	<p>他の検査がスムーズに進み、9:30に終わったのに、乳癌のエコーだけ「11:00~なので、外出されますか?」とのこと。仕方ないので、昼食を先にすませようと思って行ったら、レストランは10:30~。やることなくずっと待っていました。人間ドッグで一緒になった数名の男の方は、レストランで昼食のためだけに、ずっと待っていたようでした。検査の流れと、レストランが開く時間を考えていただければと思います。(あるいは昼食抜きプランとか)</p>	<p>この度はご不便をおかけし申し訳ございませんでした。検査の時間は当日の予約人数や検査内容(項目)により空いている検査からご案内させていただいておりますので、ご案内の調整は難しい状況です。また、レストランの営業時間ですが、朝の受付でお食事のメニューを確認してからの注文となりますので、10:30~の開始となります。開始前に終わられた場合は、ドリンクをサービスさせていただいておりますのでロビーでおくつろぎください。お食事抜きのプランもご提案いただきましたが、人間ドッグコースの方のみにサービスとして提供させていただいております。現状ではお客様のご要望に答えられず大変申し訳ございません。ご理解とご協力をお願い致します。貴重なご意見として受け止め、お客様に満足していただけるよう職員一同努めさせていただきます。</p>	<p>健診センター 課長 岡野</p>
2	設備・環境	<p>人間ドッグを夫婦で受診しました。同時に申し込み、夫婦であることを伝えました。当日は受付時間が1時間以上も離れており、お互い、待ち時間が多く不便を感じました。特に男女で分けていたわけでもないのに、遠方から来院することも考えて、もう少し配慮がほしかった。</p>	<p>この度は配慮が足らず大変申し訳ございませんでした。現在、健診コースによって時間差受付を実施しており、その為に受付時間が異なってしまいました。ご夫婦の場合は申込みの時に時間を確認して同時間でご案内するよう気をつけておりましたが、今回のような事になってしまい申し訳ございませんでした。今後このような事が起こらぬようスタッフ一同再確認を行い、受診者さまが満足していただけるよう努めて参ります。</p>	
3	職員の言動・対応	<p>常識的な融通のきかない事務員が一部、存在している。機械的な人間は愛和さんにとってもいらないはず。</p>	<p>この度はご指摘いただきありがとうございます。緊急ミーティングを開き外来担当者に接遇の指導をさせていただきました。病院職員として患者さんに寄り添った温かい対応ができるように、接遇の改善に努めて参ります。</p>	<p>医事情報部 課長 山口</p>
4	設備・環境	<p>次回診察日の欄に「曜日」が記載されることを希望するも効果ありません。数科目診察の際、予約券に「曜日」があると再確認でき、安心度が違います。曜日を入れて下さい。</p>	<p>以前にも同様の投書をいただいておりますので再度メーカーに確認しました。現時点でもシステム及び予約券が曜日を印字する仕様がないため、曜日を記載することが出来ないとのこと。ご不便をおかけ致しますが、ご理解いただきますようお願い致します。</p>	

“感謝の声”のお知らせ（2021年2月分）

内容	
<p>検査の際、看護師さんに粗相をしてしまったのに快くテキパキと対応していただき、老女ですがありがたく感謝します。色々とお手数をおかけしました。ありがとうございました。大変気持ちよく検査が出来ました。ありがとうございました。</p>	

※その他の投書は、すべて確認し病院運営の参考とさせて頂きました。ありがとうございました。

※個人を特定するもの及び診療に関する具体的な内容につきましては、掲載を控えさせて頂きますが、本人へ伝えておりますのでご了承ください。

※紙面の都合上、文章の一部を省略させて頂く場合がございます。何卒ご理解の程、よろしくお願いいたします。

※当院ホームページにも同内容を掲載しております。