

外来患者さんからのご意見

令和5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。

	ご意見	回答・対応
1	接しやすい雰囲気先生で、丁寧な説明だった。看護師さんや事務の方も親しみのある対応で気持ちよく受診できた。	ご意見ありがとうございます。今後も患者様からの意見を励みに接遇向上に努めて参ります。
2	待ち時間、テレビ等あれば時間があまり気にならないと思います。院内掲示の文字が小さいです。待っている患者がすこしでも快適に過ごせる環境作りを。	各外来待合室のテレビ設置につきましては現在、前向きに検討を行っておりますので、今しばらくお待ちくださいますよう、よろしくお願いいたします。
3	職員、皆様お疲れ様です。今日はいつもより診察が早く終わってありがとうございました。いつも大変ご苦勞様なのに患者様に対する態度いつも今日みたいだととってもいいですね。	混雑時の対応に問題があったようで不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。忙しい時の対応についても患者様への気遣いを忘れないような接遇を心がけてまいります。
4	症状を聞くときは別室で聞いてほしい。	この度は不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。お声をいただきました診療科に意見を伝え今後別室で対応出来るよう留意してまいります。
5	小児科で熱があるときのコロナ検査してからというのをそろそろ終了してほしいです。	ご意見ありがとうございます。検査に関しましては、大館・鹿角医療圏内の感染対策情報を共有して対応を決めております。流行状況や感染対策の変更等によっては検査対応が変更となる場合がございますので、ご理解くださいますようよろしくお願いいたします。
6	夜間受診を希望したが電話で断られるのはなぜでしょうか？	ご意見ありがとうございます。患者様の症状や経過等から対処療法で経過観察していただき通常外来の外来受診をご案内させていただくこともございます。救急外来での診療を要する場合もありますので、今後ご相談ください。
7	学校の時間に間に合うように採血や点滴など早く手配していただきありがとうございました。たくさん話しかけてもらったり親切にしてもらったりして感謝の気持ちでいっぱいです。医療の現場で働く看護師さんはとってもかっこいいなと思いました。いつもお仕事お疲れ様です。本当にお世話になりました。ありがとうございました。	感謝のお声ありがとうございます。診療につきましては予約時間の兼ね合いもございますが、患者様のご要望にお答えできるケースもございます。今後も柔軟な対応が出来るように努めてまいりますので、急用や都合がつかない場合にも是非ご相談ください。
8	〇〇科の先生は患者の顔を見たことがあるのだろうか	この度は不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。接遇向上の課題として難しい問題ではございますが、少しでも改善できるよう努めてまいります。