

接遇委員会アンケート

～皆さまからのご意見・ご要望に関する回答～

令和2年11月16日から12月4日までの14日間、アンケート調査を実施しました。アンケートのうち、「当院に関するご意見」をいただきましたので、一部ですがこちらで回答をさせていただきたいと思います。ご協力ありがとうございました。皆様から大変貴重なご意見につきましては、当院におけるサービス向上に役立てていきたいと思っておりますので、今後もお気づきの点がございましたらお聞かせいただければ幸いです。

◎受付（会計）・待ち時間について

- 会計が遅い。自動会計の機械やクレジットでの支払いをできるようにしてほしい。
⇒電子カルテの更新にあわせて令和3年4月1日からクレジット支払いを導入します。また、会計のスピードもデジタル化を進めることで対応していきたいと思います。
- 会計や受付の時、大きな声で名前を呼ばれたくない。名前を呼ばれても聞こえない。
掲示板で受付番号を知らせて欲しい。
⇒電子カルテの更新にあわせて、近いうちに番号表示方式に変更します。
- ①検査後から診察までの待ち時間が長い。②予約時間を守って欲しい。③初診の待ち時間が長い。
⇒①検査結果が出るまで約60分かかりますので診察時間が遅れることをご承知ください。
⇒②予約時間も検査待ちや急患等で遅れることがありますが極力守れるように改善していきます。
⇒③初診につきましては更に時間がばらつきますので、ご心配の場合は職員まで気軽にお声掛けください。

◎診察について

- 説明する時の話し方を改善して欲しい。話をよく聞いて欲しい。
⇒患者さんに理解していただけるよう、ゆっくりと優しく丁寧な説明を心掛けてまいります。
- リハビリの診察は早くして欲しい。毎回診察がいるのか？
⇒リハビリ前の診察は、来院されたらできるだけ早く診察していただくようにしております。なお、リハビリ前診察は必須となっておりますのでご協力をお願い致します。
- 通院と入院時の医師を同じにして欲しい。
⇒医師の入院受持ち患者数をできるだけ均等にするため、原則として入院時に対応した医師が担当しております。ご心配な点がございましたら遠慮なくお声かけください。
- 受診日以外の日でも受持ち医師に診て欲しい。
⇒受診日以外を受持ち医師は、検査や救急対応または入院患者対応を行っておりますので対応しかねます。
- 整形外科を月曜日にも増やして欲しい。整形外科の常勤医師を早く見つけて欲しい。
⇒島根大学医学部附属病院と連携して、常勤医師の派遣や外来診療日の増に努めてまいります。

◎病院の設備について

- 自動販売機に牛乳を置いて欲しい。●駐車場が不足している時がある。●売店食堂での大腸検査の薬飲はやめて欲しい。●トイレを和式から洋式にして欲しい。●診察室に入るパーティションの入り口が押し車を使用しているため狭い。
⇒当院では令和5年に本館棟の建て替えを予定しておりますので、現在ご不便をおかけしている設備については抜本的に改修いたします。また、建て替え後の新病院では売店機能も充実させる予定です。

◎その他

- 自己注射の針などの廃棄処分をする際、容器を考えて欲しい。瓶がない。
⇒ふた付きであれば、どんな容器でもかまいません。（瓶でなくてもよいです。）
- 子宮卵巣全摘者の子宮癌検診はいるか？
⇒出血等の症状がなければ要りません。
- 食事の牛乳の使用期限が気になる。
⇒通常の牛乳では賞味期限が短く、フードロス削減するためにもロングライフ牛乳を導入しております。なお、通常の牛乳と比べても栄養は変わらず、保存料などの添加物も使用されておりませんのでご安心ください。