

患者様からのご意見とその対応について（令和4年5月分）

1 エコー検査室のベッドが高い。手すり等、身体障害者に対して設備が整っていないにも関わらず、検査室の方が家族に任せて全く介助していただく様子なし。
ベッドに上る介助をこちらから言って初めて動いてくれたが、検査後ベッドから起き上がる介助をしてくれず、不親切すぎます。設備整備、介助の教育をお願いしたいです。

→配慮が足りず申し訳ございませんでした。エコー検査室のベッドは手すりをつけることが出来ないため、介助が必要な場合が想定されます。スタッフより介助の必要の有無について確認するよう徹底してまいります。

2 会計時、どの紙を出していいのかわからずいると、冷たい態度で話され、笑顔ひとつない。病院での対応にも笑顔があっというと思うし、どうなさいましたか？など、優しい声かけがあってもいいのでは？会計だけしていればいいのか・・・と思いましたが、名前を尋ねると〇〇ですとネームを見せてくれた。

→患者様への配慮が足りずご迷惑をおかけいたしました。日頃より接遇の改善に取り組んでおりますが、改めてスタッフの接遇における改善の取り組みを進めてまいります。

3 人間ドックにおいて、8：15～8：45受付時間ってなってるのは8：45から受付なんですか。一緒に来た人は同じ受付時間で早くに呼ばれて終わっているのに後から来た人達が先に呼ばれて終わって先に帰り、こんななら受付時間何時～何時って書く必要ない。

→人間ドックにおいては、予約時間順に受付を行う運用としております。受付時間より早く来院した場合はお待ちいただく可能性がありますが、受付時間どおりにお呼びするよう徹底してまいります。

4 廊下でお会いした時頭を下げてくださったり、ニコッと笑ってくださったりして、嬉しかったです。若い人の方が多いですけど、ありがとうございます。皆様ありがとうございます。お体だけは大切にしてください。

本当にありがとうございました。

→お褒めの言葉ありがとうございます。引き続き患者様のお気持ちに寄り添った対応ができるよう、接遇の向上に取り組んでまいります。