

外来患者様から寄せられたご意見への回答

<令和5年9月実施分>

ご意見等の内容	回答
1 病院内、トイレもきれいです。 会計に時間がかかることがある。	お待たせして申し訳ございません。 診療科によっては患者数が多く、また、症状によっては診察に時間を要する場合があります、予約時間通りに診察が進まず、それに伴い会計についてもお待たせすることがあります。
2 待ち時間が長い。	診察等の進行状況を説明するなどお声がけしてまいります、ご理解とご協力をお願いいたします。
3 もう少し待ち時間の短縮ができるのではないかと思います。	貴重なご意見ありがとうございます。 待ち時間の短縮に向け、今後も院内で検討してまいります。
4 予約時間から2時間程度経過しても診てもらえない日があったが、遅れている理由の説明が何もなく不満であった。	大変申し訳ございませんでした。 予約された患者さんにつきましても、当日の診療状況によりお待たせする場合がありますが、その際はお声がけや説明に努めてまいります。
5 院内の呼び出しを名前から番号制にしてほしい。	貴重なご意見ありがとうございます。 当院では患者さんの取り間違え防止のため、またご高齢の方が多く分かりやすくするため氏名でお呼びしております。氏名での呼び出しをご希望されない場合は、窓口へお申し出ください。
6 各科に常勤の医師を増やして欲しい。	地域の皆様には大変ご不便をお掛けしております。 大学医局人事等の都合もあり、ご理解をお願いいたします。
7 医師の患者の呼び出しの音の高さを統一して欲しい。	貴重なご意見ありがとうございます。 呼び出し機の設定は統一しておりますが、医師によって音の高さや大きさが異なってまいります。聞こえにくいなどのご意見がありましたら、ご遠慮なさらずに病院スタッフへお声がけください。
8 秋田大学病院と連携して、そちらの先生方が来院し診察してくれておりますので、心配はなく安心して診察を受けられます。 医療機関の連携が有難く、長寿することが出来ます。入院しなくても治療により元気になり有難く思っております。今後もよろしくお願い申し上げます。	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。
9 地方の人達のため、今後もしっかりたのみます。	



「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