

患者さまのお声 2025年1月開封分

| 投函場所 | No | ご意見                                                                                                                                                                | 現在の対応・今後の対策                                                                                                                                                                                                                            |
|------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 外来   | 1  | 杖やすめが受付機と紹介窓口にあるのに、<br>受付カウンターになく不便です。                                                                                                                             | カウンターには杖をかけるレールを設置しております。<br>杖をお持ちの方にはそちらを<br>ご案内しておりますのでご利用ください。                                                                                                                                                                      |
| 外来   | 2  | 整形の予約で1時間半待たされた。<br>現在、何時予約の人を呼び出しているのかの表示がなく、<br>トイレにも行けず困った。<br>看護師に聞いても「待って下さい」のみで対応にも不満。<br>藤田Drからは急患があったから待たせてごめんね。と、<br>言われたので急患なら仕方がないのに、<br>看護師の対応に不満が残った。 | このたびは大変お待たせしてしまい<br>申し訳ございませんでした。<br>整形外科でも他の診療科と同様に現在の診察予約時間を<br>掲示・アナウンスしています。<br>ですが今回は掲示もなく、スタッフからの返答も<br>なかったとのことで不十分な対応となり<br>ご迷惑をおかけしました。<br>スタッフへは再周知を行い、現状をお伝えすること、<br>状況の変化があればアナウンスを行うなど<br>行っていきたいと思います。<br>ご意見ありがとうございました |
| 外来   | 3  | 受付票の文字が薄くて見えにくいので<br>濃くプリントされるように調整してほしい。                                                                                                                          | ご意見ありがとうございます。<br>早急に業者に確認し改善しました。                                                                                                                                                                                                     |