

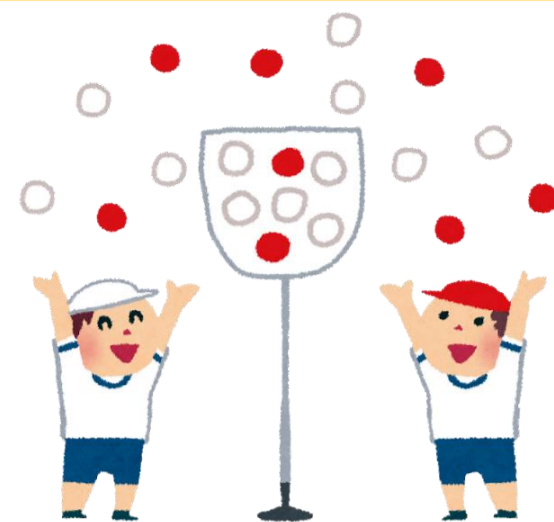
「みなさまの声」より

みなさまからのご意見・ご要望ありがとうございます。

十三市民病院では、ご利用のみなさまにより良い病院となるよう、

みなさまのご意見・ご要望をお聴かせいただいております。

これまでにいただきましたご意見等を、紹介します。



○ ご意見

13:00 予約で、12:20 に生理機能検査受付に行った。受付職員は不在であった。待っていると数分後に受付に戻って来た。

受付を依頼すると、「13:00 予約であれば 12:45 以降でないとう受付できません」と言われた。また、

「受付以降は席を外さず、ずっと受付前の席に座っててください。席を外すなら、戻ってきてから受付します」と言われた。そのようなことはどこにも書かれていないし、今までも聞いたことがない。患者の立場に立っていない対応だ。

○ 回答

このたびは生理機能検査受付において、スタッフの対応によりご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。

受付に来られた際、後方で作業を行っていたために受付スタッフが不在となっており、申し訳ありませんでした。このような場合にお待たせすることがないよう、受付に呼び出しベルを設置しました。業務の都合上、止むを得ず受付スタッフが短時間、席を外さざるをえないこともありますが、その際はお手数ですがこの呼び出しベルを鳴らしていただければ、即座に受付に戻ってまいります。

予約時刻前の受付については、検査開始時にお呼び出ししてもご不在であることがあったため、予約時刻の 15 分前に受付を開始する運用としておりました。

また、「受付後は、外待合で待っていただければならない」、「席を外すなら戻ってきてから受付する」という点に関しても、検査開始時にお呼び出ししても待合席に居られないことがあったため、このようなお願いをしておりました。

これらについて、患者さんの利便性を最優先とし、下記のとおり改善します。

1. 予約時刻前でも受付をいたします。15分前の制限は無くします。
2. 受付後、席を外していただいても構いません。
お手数ですが席を外す場合は、受付スタッフにお声がけをお願いします。

このたびは貴重なご指摘をいただいたため、改善を行うことができました。本当にありがとうございました。