

「皆さまの声」 2024年9月

≪回収件数≫ご意見・ご要望・・・18件、感謝・・・14件

【ご意見①】

再来受付機がとても混んでおり、駐車場入口あたりまで並んでいました。やっと順番が来たと思ったら、診察券の読み取りが出来ず、職員の方に確認窓口へお並びくださいと言われました。窓口並び確認がとれましたが、案内する前に機械の操作をしてくれてもいいのでは？ やっと並んで順番がきたのに、また並ばせるなんて失礼です。



【ご意見①の回答】

このたびはお待たせし、また不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。再来受付機で保険確認ができる場合は保険確認窓口へご案内はしませんので、窓口での対応が必要なケースだったと思われれます。再来受付機について、今後見直しを予定しています。



【ご意見②】

1階病院内の照明が暗いです。受付側は窓があるので明るいですが、他の外来待合いが暗いです。照明で明るくすれば待ち時間の長い患者さんも心が明るくなると思います。

【ご意見②の回答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。当院は、間接照明で照度を落とし、落ち着いた雰囲気作りをコンセプトに設計されました。その後は時代の変遷に合わせて、照明器具の増設やLED化を進めております。いただきましたご意見は、新病院に向けた課題と捉え、是非活かしていきたいと思っております。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。



【ご意見③】

駐車料金が高すぎる。他の病院は300円です。毎日のように来ているので料金の改定をお願いします。



【ご意見③の回答】

貴重なご意見をいただきありがとうございます。料金については、近隣の駐車場料金も参考にしながら改定を行っています。加えて駐車台数に限りがあり、外来患者さんが優先して入庫できるよう、一般の方の長時間滞在を防ぐことも意識した価格設定としております。何卒、ご理解いただきますようお願い申し上げます。

【感謝のお言葉】

激痛で緊急入院をしました。手術で痛みを取って下さった先生方、少しでも快適な入院生活になる様に細やかな配慮をして下さった看護師さん、エイドさん、他スタッフさん達に感謝の気持ちでいっぱいです。いきなりの入院で着替えの置場すら分からず、術後の痛みで右往左往していた時に、事務員の方が部屋まで着替えを持って来て下さいました。皆さんお忙しいだろうに、にこやかにお仕事を行い、気を配られ、声もかけて下さり痛み以外は心休まる入院になりました。ありがとうございました。

【お返事】

お褒めの言葉をいただきありがとうございます。
これからも患者さんをサポートできるよう、日々努めてまいります。

皆さまの「貴重な声」をありがとうございます。
これからも皆さまのためのよりよい病院を目指します。
済生会横浜市南部病院院長
CS・ES向上委員会委員長

