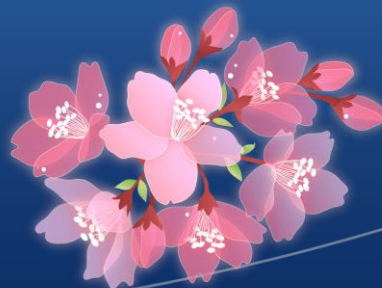


# 医療サービス 業務改善委員会

～患者様の声より～

2017年 4月 11日 号



当院では、2003年4月から、患者様やご家族からのご意見をお聞きする「患者様の声」を設け、接遇マナーの向上に活かしております。

皆様からいただきましたご意見に真摯に向き合い、当院の取り組みをここに掲示して参ります。

来院目的：耳鼻科外来受診

ご意見) 予約なのに待つ時間が長い。とにかく長い、予約の意味なし

〈委員会からの回答〉

予約が入っているのにお待たせして申し訳ございません。診察内容によっては時間が前後する場合がございます。なるべくお待たせしないようにお声かけなど努力してまいります。

来院目的：外来受診

ご意見) 皮膚科の受付の人感じ悪い、ビックリした！

〈委員会からの回答〉

体調の悪い患者さんに対して、このような不愉快な気持ちにさせてしまい申し訳ございませんでした。患者さんの気持ちになり対応することがクラークが一番大切なことです。医療行為を行えないクラークにとって心のケアが出来なくてははいけません。声のトーン、笑顔、目線に気をつけます。「混み合って」や「電話対応に追われていた」など、どんな理由があっても患者さんには関係ないことです。今後は、どの患者さんにも平等な目配り、気配りを徹底致します。そして、安心して診療を受けられるよう最善を尽くします。