

患者の皆様からのご意見・ご要望に対する回答

患者サービス向上委員会
2020年9月11日開催

お寄せいただきましたご意見・ご要望（4月・5月）の一部を下記に掲載いたします。
貴重なご意見・ご要望ありがとうございました。

記

意見概要	当院からの回答
エレベーターの案内の中に、コンビニ等も書いてください。（文字の色を変えて）	ご不便をお掛けいたしております。 案内板の更新時に、コンビニも含めて、順次、最新情報に修正して参ります。
便座がとても冷たいのですが、どうにかなりませんか？	不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません。 季節に応じて、細かく温度設定を行ないます。
眼科の受付の席にいる方、医事、事務の方の電話対応が冷たい。何回かかけたことがあります。言葉遣いの丁寧さを電話から感じられません。改善を求めます。	患者の状態を察知した適切な言葉や表情で、対応できるように、定期的に接遇研修を実施しておりますが、患者さんにご満足いただけるよう引き続き努力して参ります。
病室のブラインドにホコリがたまっている。	ご指摘ありがとうございます。 清潔を保つため、清掃には気を付けておりますが、ブラインドについては、目が行き届いておりませんでした。申し訳ございません。 今後はチェック体制を見直し、気持ちいい療養環境の提供をして参ります。