



平成 24 年 3 月

提案箱のご意見に対する病院からのご連絡

数多くのご意見、ご感想をお寄せいただきありがとうございました。
ここに、ご意見についての実施状況または回答をご報告申し上げます。

皆さまからのご意見

再来受付機システム不具合のため、受付を窓口受付に切替えることとなったが、再来受付機で待っている順番での誘導はなく、反対側の窓口で受付が始まった。朝早くから並んで待っていた患者の気持ちを考えて誘導移動させてほしかった。

当院の対応

このたびは大変不愉快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。
突然のシステムダウンで再来受付機から窓口受付へ切替えを行うのに時間がかかり、大勢の患者さんをお待たせしたため、お待ちの順に誘導できませんでした。今後はこのようなシステムトラブルが起こらないのが一番大切なことですが、もし起きたときは、お待たせしている患者さんに番号札を配るなどして、お待ちになっている順に患者さんを窓口へ誘導できるようスタッフと検討を行っています。スタッフへは、患者さんの気持ちを配慮し、十分な心配りができるよう指導を行っていきたいと考えております。

