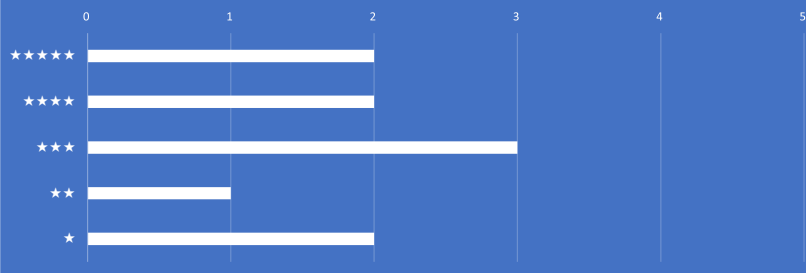


■ 2024年4月 患者満足度集計結果 水戸メンタルクリニック

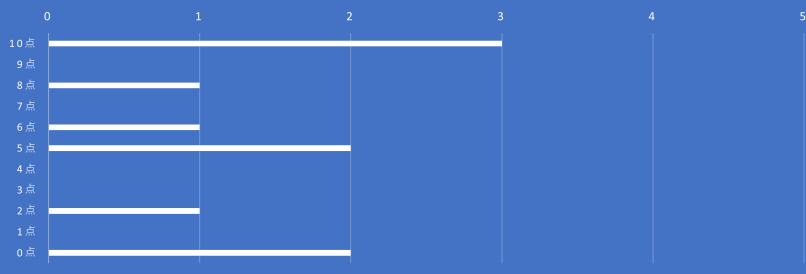
患者満足度調査回答数：7件 ご意見コメント数：3件

レポートではすべてのコメントを公開しております。

当院を5段階で評価してください



当院を家族や知人に紹介したいと思えますか？（10点満点）



★5点

発達障害のある高一の息子が、おそらく新生活のストレスで暴れて大変だったので、どうしていいか分からず、薬をも掴む思いで伺いました。でも、受付の女性は、事情をお話しても、初診は診ていないので…の一点張りでした。病院って困ってる人が行く所ですよね？。病院の事情があるのも分かりますが、もう少しこちらの気持ちに寄り添って頂きたかったです。粘ったら看護師さんが対応してくださったのですが、すごく親身にお話聞いてくださって、困った時の連絡先も教えて下さいました。本当にありがたかったです。受付0点、看護師さん10点なので、5点にさせて頂きました。

★6点

主治医：不明

お年寄りに対してのLINE予約ウェブについての案内トークが、強引だと感じる事務の方がおひとりいました。私のお会計の前に患者5名程いて、そのうち3名がスマホを持っているか疑わしいお年寄りでした。事務の1人が、2人のお年寄り患者に対して、お会計のあと、『次回からこのカードには予約の印字がなくなり、LINEから確認していただけます、ご了承ください』とのこと。患者さんは、LINEが、スマホアプリということもわかってなくて、適当にはいい、って聞いてたら、事務の方に『ご了承ください』で強制終了させられているように見受けられました。結局、予約日を紙に印字もできると、案内もありましたが。患者さんがよくよく聞き返して、事務の方が敗北したかのように最後に案内してました。『スマホのLINE機能はお使いですか』『診察の予約管理がわかりました。これからは、診察券に印字ではなくなります。紙に印字か、インターネットでいつでも確認かどちらか選べるようになりました』的な、ファーストアプローチがあってもいいのでは？と感じました。待合ソファでみていて、紙印字はできるだけ阻止したい、質問を受ける前にご了承せよ的な、お年寄りダメシトークのようで気分悪かったです。事務の方4名のうち、お2人がお会計&LINE案内をしていました。事務のお一人は最初から紙媒体印字済ませて、手渡しながら、診察券じゃなくて、紙印字になりましたとお渡ししてました。もう一人は『ご了承ください』でした。運営上、LINEに移行したいのは理解できますが、紙印字を案内したらペナルティーとかあるのでしょうか。今まで、事務の方の対応は、電話も含めて気持ちの良い対応だったので、とても残念です。基本的に続けて通いたいクリニックです。今後とも気持ちの良い接遇を切に望みます。

★0点

デイケアは一旦入ると、なかなか出られないので、軽い気持ちで参加しない方がいい。なので、家族や知り合いには、すすめられない。恐らく、ある程度の人数確保しないとかならないのでは、と考える。