

# 2024年 11 月分 患者様からのご意見と回答

|              | ご 意 見／お 褒 め                                                                                                                                                             | 回 答                                                                                                                                                                                  |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 11 月 7 日（木）  | 個室のトイレトペーパーの替えが、すぐ近くにならないのは不便です。トイレ後方にあるが、整形外科は届かない人もいるのではないかと。予備のホルダーを付けるとか、改善の余地はあると思います。                                                                             | 個室のトイレトペーパーの予備は、右後方においてあり多少体をひねる必要があります。今までは患者様からペーパーがなくなると交換の依頼を受けることもありました。<br>自立支援の視点で、看護師に依頼しなくても良いように、後付けのペーパーホルダー上ラックの設置等検討させていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。                        |
| 11 月 11 日（月） | 病院前の道路で車がスピードを出したまま通り過ぎて危なかった。高齢の方なども歩いていたが、よろめく感じになっていた。<br>そのまま駐車場に入ってしまったので、追いかけてみたら業者のようでした。以前も、病院に来た時にスピードをゆるめず、危険だと思われる運転をしている車が見受けられましたので、病院に入っている車であれば注意してください。 | 連絡を受けた後に対象車両を確認の上、対象車両内にドライバーが待機していたことから、総務課員よりドライバーに対して説明を行い、構内運行の際は徐行を心掛けて頂くように注意いたしました。<br>この度は、怖い思いを感じられたとのこと、お詫び申し上げます。                                                         |
| 11 月 12 日（火） | 夜間巡回のトイレ後、離床。部屋横のトイレに入ると喫煙をした後の臭いがしました。直前に使用した人がトイレ内にて加熱式タバコを喫煙したと思われます。大変不快でした。                                                                                        | 喫煙されたと思われる当該患者様に関しては、タバコの臭いを感じることも有り、病棟内で情報を共有して監視していましたが、喫煙している現場を確認できず注意することが出来ませんでした。不快な思いをさせて申し訳ありませんでした。                                                                        |
| 11 月 18 日（月） | 部屋が狭すぎて問診の内容などが丸聞こえです。<br>テーブルも少ないので大量の問診票を椅子に座ったまま手荷物の上で書かされました。あり得ません。とにかく事務員が既往など聞いてくるのですが、周りの人に聞こえてます。改善すべきです。                                                      | 当該健診は、今年度から限られたスペースで実施しておりますので、それらを考慮して受診者様へのより一層の配慮に努めてまいります。<br>貴重なご意見ありがとうございました。                                                                                                 |
| 11 月 22 日（金） | 整形外科の〇〇さんの対応が冷たすぎ。特に予約で来た時、混んでるのに予約外？みたいな顔をしてお待ちくださいと冷たく言い放つ他の受付の方々は、混んでいますがお待ちいただきますが大丈夫ですか？とか色々話してくれます。<br>具合が悪くて病院に来ています。受付の方の話し方でもしんどさが倍増されます。                      | 多くの患者様で混雑しているなか、ご意見のように本人としては冷たくしているつもりありませんが、急いだ対応となり言葉が早口になり不快な印象を与えてしまった可能性があります。混雑した中でも、目の前の患者様に誠実な対応を心掛けるよう指導しました。<br>急いで対応することよりも、患者様がどんな状況なのか認識し、患者様にあった対応や気遣いを優先するよう指導致しました。 |