

## 虹の箱「みなさんの声」9月利用委員会検討分

<p><b>ご意見</b></p> <p>整形受診で診察受けている。遠方なので早めに出て7:00過ぎには着いて待っているが、いつも一番に来ている。 ドアが開き、足が痛いためゆっくり歩行になると車いすの方が受付機の前を占領され、機械が動くまでそこを動かせず結局自分はかなりあとに機械を使用することになる。健診のように番号札、8:00に順番に出来るようになってほしいという思いをずっとこらえてきた。 生協だからこそ一緒に助け合うのものがあるのかもしれませんが、最近ほとんどない。患者の気持ちもわかってほしい。</p>	<p><b>回答</b></p> <p>診療受付でご不自由をおかけして申し訳ありません。受付の順番取りについてはいろいろご意見を頂いておりますが、受付機で受付をされる場合、どうしても機械の前に並んでお待ちいただいている方が優先となってしまいます。順番札は受診患者数の違いと、機械と受付職員の対応が同時進行しているため運用は困難かと思われれます。ご指摘の状況の場合、あらかじめ受付窓口にお声掛けをいただきますと職員で受付をさせていただきます。早朝からご不快な思いをおかけいたしました。気持ちよく受診をして頂ける窓口づくりを心がけたいと存じます。 貴重なご意見をありがとうございます。</p> <p style="text-align: right;">（ふれあい事務課長 植田淳子）</p>
<p><b>ご意見</b></p> <p>（病棟デイルームにて）</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ テレビのボリュームが大きく、直近の病室では非常に迷惑。機械的にボリュームの制限をして欲しい。</li><li>・ 大勢での面会による大声での談話も非常に迷惑。病院側より注意喚起を徹底していただきたい。</li></ul>	<p><b>回答</b></p> <p>ご意見を頂いたデイルームの騒音について、8月17日の師長会議で検討いたしました。どの病棟でも起こりうる問題ですので、職員に周知して現場を見かけたらきちんと注意をするよう指導いたします。 利用者の方に注意喚起するために、病棟のデイルームにポスターを掲示いたしました。（テレビの機械的な音量制限は致しかねますので、ご了承ください。）</p> <p style="text-align: right;">（医療安全管理室 一二弘子）</p>
<p><b>ご意見</b></p> <p>薬局で持続点滴のことを聞こうとしたら窓口の人に「薬のことはわかりません」と言われて、取り次ぎもなかった。 薬を知らない人が薬を渡すのはいいのですか？薬のことを知らない人を窓口配置するのなら、そばに説明できる人を配置するとか、配慮が必要なのではないでしょうか？</p>	<p><b>回答</b></p> <p>この度は、薬局窓口での対応が不適切で、ご不快な思いをさせていただきましたことを深くお詫びいたします。 午後のふれあい診療所の窓口には薬局の事務員を配置しておりますが、通常、薬局の事務員は薬の説明が必要な場合は調剤室から薬剤師を呼ぶようにしています。 今後は、職場全員が窓口対応と、接遇について再確認し、信頼いただける対応を心掛けます。 今後ともお気づきの事がありましたら、ご指導くださいますようお願い致します。 ご意見をありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">（薬剤部 部長 足岡秀樹）</p>