

## 患者さまからのご意見とその対応について（令和5年8月分）

8月分は入院30件、外来5件、健診センター4件のご意見を頂戴しております。

現在、整形外科に通院しております。今回、その整形外科外来待合室及び同診察室での温湿度管理についてお願いがあります。今年、6月27日、7月25日に診察で訪れた際、整形待合室及び診察室の温度と湿気が少し高いのではないかと感じました。患者さんが待合室で体調を崩されることの無いよう、早急な対応をお願い致します。

**→不快な思いをさせて申し訳ございませんでした。整形外科外来にエアコンを設置させていただきました（令和5年8月）。**

- ・ 外来問診票の記入を求められ、その後担当者はいなくなり、記入後近くにいた事務員（受付）も知らん顔をされ、何も対応されなく、記入終えた事を伝え、嫌な顔をした対応をされた。嫌な感じをした。
- ・ 限度額認定証の保有を伝えたところ、保険証と同時提出するよう言われたが、その時の態度と言葉使いが雑に感じた。
- ・ 事務員の方も質問すると不快な表情なのが気になった。

**→不快な気持ちにさせてしまい申し訳ありませんでした。患者様のお気持ちに寄り添った対応ができるよう、該当部署にて指導してまいります。**

ATMの操作画面が上りエスカレーターから丸見えなので場所を考えてはどうでしょうか。

**→ご意見ありがとうございます。画面自体は覗き見防止フィルムが貼られておりますが、安心してご利用いただけるよう検討して参ります。**

病院長