

2024年 12 月分

患者様からのご意見と回答

	ご 意 見／お 褒 め	回 答
12 月 3 日（火）	薬渡し時にもう少し愛想よくして欲しい。 素っ気なさすぎます。患者は心配で聞くのですから、丁寧に答えて下さい。	この度は不快な思いをさせてしまったこと申し訳ございませんでした。 改めてスタッフに対し接客マナーについて気を付けるよう指導いたしました。
12 月 10 日（火）	いつもありがとうございます。 たくさん薬を処方していただくのですが、少しずつ袋に入っているので、かさばってしまい持ち帰るのが大変です。もう少しコンパクトにしていただけると助かります。紙袋ももったいないですので、よろしく願いいたします。	当院では、患者様が飲み間違えることが無いように、処方箋毎に「1 日 3 回毎食後 14 日分」など記載した薬袋を用い「服用する回数、タイミング、日数」が同一の薬を一つ薬袋に入れていきます。したがって、「飲み方が異なる」「処方日数が異なる」場合は別々の薬袋になります。また複数の診療科に受診し、処方箋が複数ある場合などは、薬袋の枚数が多くなる場合があります。医療安全の観点から、現在の薬袋枚数を変更することは困難です。しかしながら、同一診療科から複数枚の処方がある場合は、処方をまとめるなど、処方内容によっては薬袋枚数を減らすことも可能です。その他にもお気づきの点ございましたらお気軽にお声かけ下さい。この度は貴重なご意見をいただきまして、ありがとうございました。
12 月 24 日（火）	こちらには何十年とかからせて頂いております。 最近はあまりこちらから気軽に質問が出来なくて困っていましたが、今回皮膚科の先生は色々と質問を聞いて頂き、アドバイスも頂きうれしい思いでした。〇〇先生ありがとうございました。	ご丁寧にありがとうございます。お役に立てて嬉しいです。何か他に不安、ご質問があればいつでもお知らせください。
12 月 25 日（水）	2階コンビニ 12/24 昼頃 お年寄りで歩くのも大変な方に、3 名の店員の方、一人も声掛けや手助けなし。	該当の時間、昼の混雑中で、2 名レジ接客 1 名電子レンジ温めと CS セット受付対応で、お客様に目を配るのが困難な状況でした。その後、手の空いたスタッフが、お買い物とセブンカフェマシン操作の介助をしているところを確認しました。 最低限の人数にて店舗営業をしております。人員の増強も昨今の人で不足から鑑みると困難な状況です。繁忙時間は最低限の対応になってしまうこと、お客様におかれましてはご理解いただいているのが現状です。ご不便をおかけいたしますこと、誠に恐縮ですが、ご理解いただきますよう、宜しくお願いいたします。