

ふれあいポスト～ご提言等内容と回答～

■ご提言等内容

Am9：30に術後の経過できましたということで受付を済ませた。
 待つこと1時間45分でまだ呼び出しがないのでカウンターに行ったところ、これから採血ですと言われた。それは最初の受付で指示するのではないかと言ったが、いずれ採血をして下さいと言われ採血したがこの間の1時間45分ただ待っていた時間はなんだったのか。
 少し患者のことを考えて仕事してくれよなあ。
 受付が悪いのかそれともどこの部門なのかチェックしてもらいたい。
 あまりにも患者をバカにしているのではないか。
 訳のわからない待ち時間は不心、不安を感じるものです。
 しっかりして下さい。

■ 回 答

この度は、外来の対応や説明で、不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

採血につきましては、ご提言のとおり、診察前に、速やかにご案内するものでありましたが、診察順番が来てからの採血のご案内となってしまうこと、また、待ち時間について患者さんへの説明が不十分であったこと、深く反省しております。

このことをふまえ、看護職員には患者さん・ご家族の立場になって丁寧に対応・説明することをあらためて指導いたしました。

貴重なご提言ありがとうございました。

～お寄せいただいたご提言等をふまえ、医療の質の向上に努めてまいります。～

岩手県立中部病院長

(院内処理欄)

院 長	事務局長	総看護師長	担 当
			

