

ふれあいポスト～ご提言等内容と回答～

■ご提言等内容

毎回、中央処置室の段取りが悪い。看護師の態度も良くない。患者に聞こえるように「私は知りません」「ムリだって回せない」等と聞こえる。ベッドの患者優先で採血が全く進まず、毎回1時間近く待たされる。その後、結果が出るまで診察してもらえないため予約時間に診てもらえない。せめて受付担当を置いたらどうか？他の県立と同じように予約時間に合わせた患者の整理は必要だと思う。こんなに感じの悪い中央処置室は初めて。中央処置室の採血が終わらなければ何も始まらない事をもっと理解すべきです。

■ 回 答

この度は中央処置室での対応によりご不快な思いをおかけし、また、長時間お待たせしてしまいましたこと、誠に申し訳ありませんでした。さらには、職員同士の会話や対応につきましても、患者さんへの配慮が欠ける発言がありましたことを反省すべき点として受け止めております。

ご指摘いただいた内容につきましては、スタッフ間で共有し、接遇態度の見直しを行うとともに、患者さんの前での言動や声掛けについて再度確認し、適切な対応に努めてまいります。

また、採血の待ち時間や診療予約時間への影響につきましても課題と受け止め、患者様の流れや中央処置室の体制を含め、より円滑な運用ができるよう検討してまいります。

貴重なご意見を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
			

