

患者様の声への回答

貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます。
皆さまからのご意見を今後に活かし、改善に努めてまいります。

日付	ご意見	回答・改善策
3月22日	主治医の先生は、毎回診察もとてもやさしく丁寧です。いつも必ず「お待たせしました」と言って下さいます。その他の方々も同様です。受付の方も同様にとても感じが良いです。ですがかなりのひん度で自立支えん手帳を出し忘れられてしまい、それで結果、待ち時間がえん長してしまう場合があるのでそこを改善して頂きたいです。それ以外は何一つ申し分ありません。	不手際で不要な待ち時間を強いてしまい、大変申し訳ありませんでした。今後この様なことが無いよう、事務の教育・指導を徹底いたします。また、温かいお言葉をありがとうございます。
3月29日	採血をおこなった技師さんが針を刺してからふるえがとまらず近くにいた方が気づき、2人体制で採血をおこなったのですが、途中で血も出てこない感じとふるえがすごく見ているのもつらかったのも、私の方から、子供に痛くない？きもち悪くない？と問いかけをした所、気持ち悪いと言ったので途中でやめてもらいました。針を刺されたままの子を見ているのもつらかったのですが、本人が少しトラウマになってしまいかわいそうでした。技師さんも途中で無理ならすぐにまわりに声をかけるなどの連携をとってもらいたかったです。技師さんではなく、担当の先生が謝罪をしてくれて、申し訳ありませんでした。	この度は外来採血に際し、患者様に不快・不安な思いをさせてしまい、大変申し訳ありませんでした。採血は正当な医療行為ではありますが、痛みや不安、緊張を伴う行為であり、採血中のお声掛けがとても重要であると認識しております。しかしながら、今回の事例においてはお声掛けが足りていなかったことが、事例発生の最大の要因であると考えています。医療従事者は「医療技術の向上」と同等に患者様との「コミュニケーション力の向上」を目指すべきであり、どんなに技術が向上しようともコミュニケーション力が低い者は臨床検査技師として不十分であると思います。今後はコミュニケーションに関しての指導・教育を徹底し、安全・安心な採血を提供できるよう精進していきたいと思っております。

令和6年4月

病院患者サービス推進委員会