

## 虹の箱「みなさんの声」3月利用委員会検討分

<p><b>ご意見</b> 1/23 9:00頃</p> <p>今日採血があったが、検査の機械が壊れていて、血球計算の結果が出なかった。 後から手書きで数値を入れてもらったが、大雪の中来ているのに度々故障していたら困る！もっと機械を壊れないように整備（増やして）欲しい。</p>	<p><b>回答</b></p> <p>この度は、一部の検査項目で、結果返しが遅くなり、患者様には大変ご迷惑をかけ申し訳ありませんでした。 1月23日9時頃、突然、検査機器と検査システムの通信トラブルが発生し、一部の検査結果が検査システムに送信されなくなってしまいました。検査機器の故障ではなかったため、本来であれば結果送信できない項目については、手書きの報告書を直ちに作成して診療科へ報告すべきでしたが、トラブル対応に追われ余裕が無く、結果返しが遅くなり申し訳ありませんでした。 今後はこのようなことがないように、対応したいと思います。</p> <p style="text-align: right;">（臨床検査科 技師長 岸本明子）</p>
<p><b>ご意見</b></p> <p>整形外科の看護師の対応が悪い。 忙しいのはわかるが、あの態度はない。毎回態度が悪い！直して下さい。</p>	<p><b>回答</b></p> <p>ご意見ありがとうございました。 受診の都度に不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。 患者様への対応について業務の忙しさは理由にはなりません。 今回のご意見をもとに、ふれあい診療所看護師で患者様への言葉かけ、態度のふり返りを行いました。 看護職員は気持ちを新たに対応していきたいと思っております。 今後もお気づきの点があればご意見を頂きたいと思っております。</p> <p style="text-align: right;">（ふれあい診療所 看護師長 川本恵）</p>
<p><b>ご意見</b></p> <p>13:30整形外科予約</p> <p>13:15頃について、呼ばれたのは14:15頃だった。 後から来た人が次々と呼ばれました。予約は13:30です。 予約を守ってください。14:00までにしてください。 待ち時間を減らしてください。時間を有効に使いたいです。 後になる理由を教えてください。よろしくお願いします。</p>	<p><b>回答</b></p> <p>予約時間についてのご意見ありがとうございました。 13:00の予約時間の患者様は4名いらっしゃるの、来院時間の早い患者様からお呼びするようになっています。 当日は、より早く来ていただいた患者様がいらっしゃったため、順番としては後の方になり14:10にお呼びした状況になりました。 患者様が来院されてからの待ち時間の使い方はいろいろで、一旦席を外される方もいらっしゃるの「後から来た人が先に呼ばれた」と見える状況があります。 自動受付機で来院時間の確認ができますので、来院時間に基づいて順番にお呼びいたしています。 待ち時間については定期的に調査を行い、業務改善を行っています。 これからも、待ち時間が少しでも短縮できるよう努力して行きたいと考えています。</p> <p style="text-align: right;">（ふれあい診療所 看護師長 川本恵）</p>