

● 担当の方、大丈夫ですか・・・

血液検査を受けましたが、“採血した方が二日酔いの様”で、気持ち悪そうに肘をつきながら採血しました。非常に作業が雑で不安でした。

超音波検査の受付後、“忘れられて1時間後、こちらから言うまで放っておかれました”。検査室の目の前に1時間座っていても無視されました。何を見て仕事をしているのでしょうか。

08/05/09

● 検査部からの回答

大変不愉快な思いをもたれ、申し訳ありませんでした。ご指摘の件に関して、早々に採血を担当している臨床検査技師を対象に聞き取り調査を行いました。調査した結果、“二日酔い状態”で採血をした記憶のある職員、また肉体的、精神的に疲労困憊した時に採血を実施した経験、記憶のある職員は確認されませんでした。“肘付き採血”に関しては、「肘をついて採血を実施する場合も時にある」と回答した技師が1人おりました。しかし、この場合の“肘付き採血”は、患者様の体型、姿勢に合わせて採血する場合に限ってとの回答でした。今回のご指摘が、この事例に合致するか否かは不明です。いずれに致しましても“採血した方が二日酔いの様”といった疑念をもたれたことに深くお詫び申し上げます。

外部のコンサルタントからは、本院の検査部採血室の患者接遇に関しては優秀であるとの評価を貰っておりましたが、今回のように患者様が不愉快な思いをもたれたことに深く反省しております。

検査部採血室で、雑な対応や作業を経験した場合、不愉快な思いを抱かれた場合、どうぞ遠慮なくお申し出ください。あるいは直接申し出ることが躊躇われる場合には、この「希望の声」に投書してください。検査部採血室職員一同、患者様ができるだけ快適に採血が受けられますよう努力いたします。

また生理検査室の超音波検査でも大変ご迷惑をお掛けしました。「心臓超音波検査」は予約制で検査を行っていますが、予約時刻に検査が行えない場合が時にあります。前の患者様の検査が延長していたり、検査を担当する医師が緊急処置等を行っている場合です。いずれにしても、“何の説明もなく”患者様を長時間放置したのは私達の不手際です。今後の改善策として：

・お待ちのお客様に対して、検査部職員が適宜“呼びかけ”を行い、検査の待ち状況をお知らせするようにします。

・また、今年度中に「生理検査受付システム」を設置し、皆様に安心してお待ち頂けるように「電光掲示板」にてお待ちの方が分かるように工夫する計画です。

今後、何かご不明な点がありましたら、ご遠慮なく直接担当者にお尋ね下さい。また、これからも貴重なご意見を宜しくお願い致します。

08/05/09
