



平成 29 年 1 月

## 提案箱のご意見に対する病院からのご連絡

数多くのご意見、ご感想をお寄せいただきありがとうございました。ここに、ご意見についての実施状況または回答をご報告申し上げます。

### 皆さまからのご意見

胃カメラの予約後「看護師から説明がありますのでお待ちください」と言われ待機していたが、30 分以上 1 時間近く待たされた。こちらから申し出たところ、あたふたと出てきて説明をした。

### 当院の対応

患者さんが特定できませんので通常の流れで検討いたしました。

胃内視鏡検査説明は抗凝固薬、血糖降下剤の中止指示がない場合、診察室で検査日を予約し、診察室担当者（看護師か診療アシスタント）が直接患者さんに検査説明をして帰宅してもらっています。今回のご意見は抗凝固薬、血糖降下剤の中止の指示がある患者さんだと考えられます。診察後、検査日の予約を取るために事務職員と面談し、その後検査説明を看護師がおこなっています。事務職員との面談が終了してから看護師の説明までに 5～20 分程度かかっています（調査結果より）。30 分以上お待たせしていたということは、業務が予定外に重なった場合と想像されます。

しかし今回のご意見は何の声掛けもなく待たされたということと、“あたふたと出てきて”というような対応に忘れていたのではないかという懸念をもたれたことにあると考えられます。看護師はお待たせしている患者さんに対してどの位待っていただくかなどの見通しをお伝えすると同時に、事務職員からも看護師から説明があることをお伝えする際、「30 分以上お待たせしている場合は遠慮なくお声をおかけください」とお知らせすることにしました。不安な思いで待たれている患者さんに丁寧に説明し、安心感を提供できるよう努めていきたいと思っています。



公益財団法人 大原記念倉敷中央医療機構

倉敷中央病院

