

## 利用者さまの声

入院している者です。夜にお願いをしたところ、「ハイ！」と言っていたのですが、お願いしたことはそのまま何も…！

夜勤でバタバタしていたのもわかりますが、その後引き継ぎもされないまま何もありませんでした。メモを取るとか何か対策欲しいです。

### お答えいたします

スタッフは出来る限り患者さんをお待たせしないように心掛け、すぐにお伺いできない場合は「〇分後に行く」など具体的に時間を示すよう指導をしておりますが、この度は不適切な対応によりご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。

再度、スタッフへの指導を行って参ります。

A3病棟

13時からの面会は知っていますが、2～3分早めに受付に来て、受付の方に「13時からですので中でお待ちください」と言われ、記入だけ済ませ待っていたところ、後から来た人達の方が先に済ませて入って行きました。

その前は順番に行って下さいましたが、今日は逆に待たされました。対応等、難しいかと思いますが、毎回来るたびに違うのはどうなのかな？と…。

### お答えいたします

この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。また、当院の面会ルールについてご理解・ご協力をいただきありがとうございます。

休日の面会案内は救急受付も兼ねているため、複数人で対応しております。人によって対応が異なることのないよう指導して参ります。

総務課

「超音波ネブライザーをお願いします」と渡されたが、エラーで霧が出てこなかった。普通は機械が動くことを確認してから渡すのではないのでしょうか？中の水が入っていなかったり、機械が小さすぎてネブライザーに1時間以上かかったりと、不備が多すぎると感じました。

### お答えいたします

この度は、ネブライザー管理に関してご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。

今後は適切な管理が出来るように教育を徹底し、患者さん・ご家族が安心・安全な医療が受けられるように努めて参ります。

B5病棟

