

● 採血室の看護師の対応に憤慨

12月22日、この日は初診のせいか、診察検査終了まで約6時間くらいかかったと思います。待たされたこと、時間がかかったことは、不思議なほど全く苦にはなりません。というのは、初診受付対応～診察(医師はじめ看護師等)検査等の対応はありがたいほど、結構な気配りの対応をしてくれました。だが、採血室の看護師(ベテランでしょう!)しっかり名前も忘れることはできません。〇〇〇氏の対応には最初低姿勢でのお願いの私もさすがに2・3度の行為に憤慨しました。「採血時気分が悪くなるので横になってさせて下さい。」と2・3度お願いすると、「いいからここに座って」と全く患者の気持ちを逆なでする言動行動にすっかり激怒し、責任者を呼び、苦情を言いましたが(〇〇氏に)果たしていかが取扱・対処されたことでしょうか。琉大病院の良いイメージが1人の看護師の行為ですっかり病院のイメージ・ダウン。今もまだ憤慨激怒して気持ちがおさまりません。どのような教育をしているか。ましてベテランの看護師ですよ!!! 猛省を促します!!

11/02/07

● 看護部・検査部からの回答

採血室の一看護師の言動や態度により不愉快な思いをされたことに対して深くおわびいたします。患者さんの申し出をもっと謙虚に聴く姿勢が足りなかったと本人も深く反省しております。採血を受ける患者さんそれぞれに対して、自分なりの対処方法があることを理解して対応すべきだったと考えています。ご指摘を受け、本人と管理部門で改善策について話し合いを持ちました。今後は、患者さんの言葉に耳を傾け、看護師の判断を押し付けない努力をすることを約束しています。貴重なご意見、ご指摘ありがとうございました。今後も疑問や不明な点等がありましたらどうぞ遠慮なく率直なご意見を頂ければと思います。(看護部)

検査部採血室には、横になってしばらく安静にした後に採血する患者さんのために、CDプレイヤー付きリクライニング・シートを2つ設置しています。気分が悪くなる等の不安のある患者さんについても、リクライニング・シートや別室での採血が可能ですので、遠慮なく申し出てください。採血室担当の看護師にそのことを再度確認し、徹底しました。ご指摘の内容を肝に銘じ、業務の改善に取り組んでいく所存です。(検査部)



11/02/07