

ふれあいポスト～ご提言等内容と回答～

■ ご提言等内容

【受付日】令和2年9月28日（月）

救急外来に TEL 相談した際、看護師経験年数を積まれている男性看護師の対応でしたが、タメ口で上から目線の物言いで大変不快でした。私も同業であり、夜間救急経験者ですが、あんな対応したことはありません。質を疑います。みなさん全員があのような看護師とは全く思っていませんが、一人のせいで病院全体の評価が下がることは残念に思います。業務改善必要と思います。花北地域の大きい病院とはここしかなく、一人のせいで、ここにきたくなくてもこななければいけない状況になるのはいやです。

■ 回 答

この度は貴重なご提言を頂きありがとうございます。
救急外来の看護師による、不快な対応や発言があったこと深くお詫び申し上げます。
電話対応時に、タメ口で上から目線の物言いをしたことは、看護師としての心構えが備わっていないと感じます。救急受診を相談される患者家族の不安な気持ちに対し、配慮のない対応です。岩手県立中部病院の代表として電話を受けていると自覚できるよう、本人への教育指導を徹底することと、職場全体で改善できるよう努めて参りたいと思います。
頂きました貴重なご提言に対し、救急外来の職員全体で、相手の気持ちに寄り添い対応することの大切さ、お電話での伝え方を話し合いました。
患者さんを尊重した思いやりのある看護を実現するために、職員のさらなる接遇向上に努めて参りたいと思います。

～お寄せいただいたご提言等をふまえ、医療の質の向上に努めてまいります。～

岩手県立中部病院長

(院内処理欄)

院 長	事務局長	総看護師長	担 当
			

