

平成23年5月30日(月)

北海道医療安全支援センター(北海道保健福祉部医療政策局医療薬務課)

北海道医療安全支援センター情報(第1号)

4月の医療相談事例から・・・

透析担当職員の配慮のない言動について

【相談内容】

透析中、1時間に一回ほど看護師が血圧測定に来るが、ウトウトとしたときに声をかけられると、びっくりする。

看護師は「とって食べたりしないから安心しなさい」と、悪びれず、全く意に介さない様子なので、腹が立つ。

病院に対して文句を言いたい、ケンカして不利になるのは自分だから言えない。



【対応内容(相談者へのアドバイス)】

病院職員も、患者さんをリラックスさせようと思って気軽に声かけをしていることがあるかも知れません。

もし、そういった行為を不快に感じるのであれば、そのことは病院側に伝えなければ病院でも配慮のしようがありません。

ケンカするのではなく、病院と話し合ってみてください。

<参 考>

接遇に関することについては、法律上の問題ではない旨を説明し、病院職員とのコミュニケーション不足が伺える場合には、病院との対話を勧めます。

好ましくない言動があった場合には、医療機関に対し情報提供するとともに誠意ある対応を依頼します。