

## 苦情・投書へのご回答



医療法人  
岡村一心堂病院

よりよい医療を  
地域の人々に

岡山市東区西大寺南 2-1-7  
Tel 086-942-9900  
URL : <http://www.isshein.or.jp/>  
E-mail : [info@isshein.or.jp](mailto:info@isshein.or.jp)

## 苦情・投書へのご回答

看護部長 松島 眞己

先日、岡山県看護協会、岡山県医療推進課へ、当院の看護師の対応について以下の内容の苦情がありました。また、「見舞客へのあいさつがない」との投書が投書箱にありました。

### 【苦情の内容】

- 1) テレビを消灯時刻をすぎてもつけていた時、看護師が消したが、その後出て行くとき「早う寝くされ」と言われた。
- 2) 食事の介助をするときのスピードが早く、むせる状況で食べさす。
- 3) 汗をかいていた時、布団を二枚かけていたので、看護師が一枚とった。そのとき一言も言わず病室を出て言った。
- 4) ソックスを履いていたら「むれるが」ときつい口調でいい、脱がして病室を出て行った。
- 5) 「便が出た気がする」と言ったら、オシメを見てくれたが「出とらんが」と強い口調で言われた。

ほとんどが良い看護師であるが、1~2名対応が悪い看護師がいる。岡村一心堂病院は良い病院と周りから勧められて入院したのに、看護師が評価を下げている。

### 【投書の内容】

病棟へお見舞いに来た際、ほとんどの看護師はあいさつをされません。仕事に真剣に従事なさっていらっしゃる目に入らないかもしれませんが、すれ違う外部の方には、頭を下げて挨拶がある方が、気持ちが良いです。

以上の内容について、各部署で話し合いを行いました。

### 【各部署での話し合いの結果】

- ・患者さんを尊重し、やさしく声かけをする。
- ・「早う寝くされ」との発言はしないという意見がほとんどであったが、きつい言葉を発したのかもしれないので、気をつけていく。
- ・廊下ですれ違った時、会釈しているが声かけ・挨拶をしていないスタッフも多かったので、「こんにちは」「こんばんは」と挨拶を心がける。

当院は、接遇委員会を設置し、接遇向上に努めているところです。また退院時アンケートや外来受診者アンケートでも「対応が良い」との声が多く聞かれています。しかし今回のクレームを真摯に受け止め更なる改善に努めていきたいと思っておりますのでよろしくお願い致します。