

取扱注意

NO	対象部署	申立者	受付日	件名	苦情内容	対応内容	対応日
1	天竜厚生会診療所	当会職員	8月1日	人間ドックの受診後に腕が内出血で腫れてしまったことについて	点滴の際に痛みを訴えたが、担当看護職員からはその状況を疑問視するような発言があった。その後腕が内出血で腫れた。内部の事であるため報告するか迷ったが、仕事や生活の一部に支障をきたしているため、正しい方法で点滴を実施したか確認してほしい。	人間ドックでの点滴の際、対応した看護職員がスムーズに針を刺すことができず、時間をかけてしまったことが原因です。本来、対応に苦慮するケースは、周りの看護職員に協力を要請することになっていましたが、自分で何とかしようと思ひ、申立者の状況を十分に確認せず、対応を継続してしまいました。是正として、対応に苦慮する場合は、自分で抱え込まず、必ず周囲の看護職員に協力を依頼します。患者様やご利用者等に対し、相手の思いに寄り添った対応を行い、状態や思いを確認する声掛けを確実にいたします。申立者には、事務長および看護職員から、当日の配慮に欠けた対応と内出血になってしまったことを謝罪しました。申立者より、謝罪に関しては受け入れたが、すべてを許すことができる気持ちにはなれないとの意見をいただきました。	8月20日