

虐待防止セルフチェックリストに関する振り返りのまとめ

神出病院

虐待防止委員会

令和5年3月17日

病棟

- 基本的に皆、患者様に対し丁寧な対応ができています。
- 多忙時ほとんどの看護師がジレンマを抱えている。しかし、そのままにするのではなく、「〇分待ってください」「これが終わったら行けます」等、具体的に患者様に伝えている。
- 自分の対応等について、ほとんどの職員が反省点を書いており、自分できちんと振り返りができている。また、「先月は〇〇だったので、今月は〇〇した」といったように、振り返りを活かしている。
- 自分が行った対応で上手くいったことを書いている職員がいて、良いことだと思った。
- 年間を通して「×」をつける職員は、ほとんどいなかった。大半の項目が接遇の基本的な心構えや対応、または絶対にやってはいけない禁止事項についての成否を問うものであるため、基本的な考え・対応・禁止事項については理解・実践できていると考えられる。
- 項目6について、患者様を待たせてしまうことについては、職員数や時間が有限である以上、優先順位を持って業務にあたることは必要であり、どうしても患者様にお待ちいただくことは少なからず発生していると考えられる。「待たせる際には対応できる時間を伝える」、「様子を観察する」とあるが、実際にはお待ちいただく際の説明の言葉や、お待ちいただくことへの申し訳ないという気持ち、了承していただいた際の感謝を言葉にできているかが肝要である。対応する際には、お待たせしたことへの謝罪や待っていただいたことへの感謝の気持ちをお伝えできているか、ということに意識を向けるよう指導した。これにより、お待ちいただく患者様の心情の理解や、対応する職員の心情をお伝えすることができ、患者様も比較的受け入れやすく、お怒りになることも少なくなると思われる。また、前後の心情理解に目を向けることで、患者様をお待たせすることへの職員の罪悪感の軽減も図れると考えられる。

⇒以上の効果や変化については、次年度の状況を慎重に見ながら評価・考察していく。

- Covid-19 院内感染発生時は、多忙だったり、職員の気持ちに余裕がなくなったりする場面が多く、そのことについて振り返って記載している職員が多かった。「患者様に対して、もう少し優しい気持ちで対応したかった」、「来月は丁寧な対応を心掛けていきたい」といったコメントがあった。
- セルフチェックのため、評価基準が個人の采配に委ねられるが、自己評価が厳しい職員とそうでない職員とで温度差ができていて、と感じている。
- 項目11：威圧的な態度をしたり、命令口調や大声で叱責したりすることはない。に×をつけた職員は、大声を出してしまったことがあったため、×をつけている。
- あくまでセルフチェックであり、チェックの基準に個人差があるのかと気になった。
- 「自分では心掛けて対応をしている」「何度も同じ訴えをする患者様に対し、ストレスを感じる」といった記載が見られた。
- 「師長の在・不在で、患者様への対応が異なるスタッフがいる」と報告を受けたため、面談にて対応

する。

- 1月はCovid-19院内感染対応中であり、「業務優先になり、通常時にはできていた対応ができていなかった」、「口調がきつくなってしまった」等の反省が記載されていた。

その他

- 患者様に対する言葉遣いや挨拶等、丁寧に行うよう心掛けているが、どうしてもお伝えした時間以上にお待ちいただくことが多く、今以上に患者様に密にお声掛けをするように努めていきたい。
- 受診に来られた全ての患者様にお声掛けさせていただくよう心掛けているが、入院等が重なるとお声掛けができないこともあった。患者様が不安や「放置されている」と感じることはないよう、配慮を心掛けたい。
- 業務が立て込んでいる、同時に複数の患者様に対応する、発達障害を持つ患者様への対応等で気持ちに余裕がない状況では、丁寧さに欠けてしまうことがある。
- 接遇目標の設定や面談を通して、言葉遣いや声のトーン、姿勢等を丁寧にすることを意識するようになった。
- 具体的な部署目標の設定により、車椅子の患者様の移動時の関わりを第三者から見ても丁寧なものにするよう心掛けるようになり、イライラを表に出さずに済んだ。
- 患者様との会話で気をつけていることについて、「丁寧に、わかりやすくを心掛けている」という文言が多くあり、患者様と不要なトラブルを起こすこともなく、快適に業務が行えていると感じた。