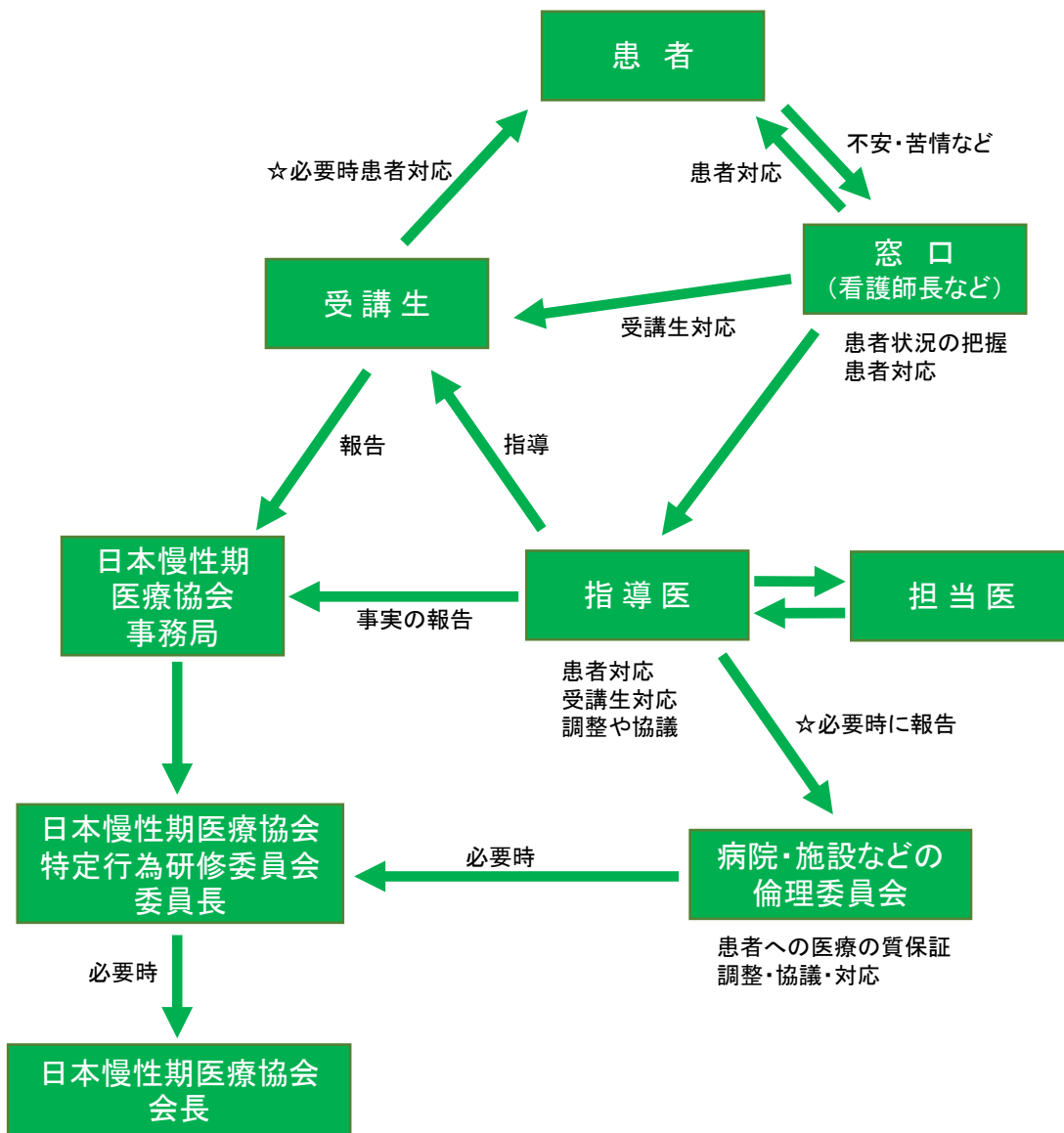


# 日本慢性期医療協会・看護師特定行為研修 実習に係る患者からの相談に応じる体制



## <患者・家族の相談窓口>

実習による患者への影響を最小限にとどめるために、患者の不安・苦痛・苦情への対応を的確に行う。

1. 患者・家族の相談窓口は、誰かということを確認する。
  - 1) 窓口になったもの(看護師長など)は、指導医や担当医に報告し、事実内容を確認し、指示を受ける。
  - 2) 患者には誠意をもって対応し、全力を尽くす。
2. ご家族への説明
  - 1) 実習内容及び病状について、内容に即した責任者が説明を行う。
  - 2) 患者や家族へ不安や苦痛等を与えた内容について、当該棟の看護師長と施設責任者とで患者及び家族へ謝罪を行う。
3. 内容に応じて、倫理委員会に報告し、再発防止や職員の教育を行う。
4. 必要に応じて受講生の謝罪の機会をもうける。