

NO.	種別	投書内容	回答
1	病院職員 に関して 医師 看護師	<p>母親の手術にあたり説明があるというので17時に来てくださいとのことでお伺いしました。1時間ほど待ちました。途中看護師さんに「まだですか？」と尋ねると「手術の応援に入っています。何せ体が一つしかないもので。」と書いていました。急患の方もそりゃいると思います。そんなことはいいのですが、体が一つしかないって言うのはおかしいのでは？その言葉は言う必要はなかったと思います。こちらも体は一つしかありませんけど？急な対応があったのならそれはそれで連絡があっても良いのではないのでしょうか？それとも一つ。手術にあたり先生の説明を聞きました。来るなり「どこが痛いのか？どっちの足？」と聞かれました。手術を受け持つものにも関わらず、その患者の状態や情報を何も見てもいません。そういうものですか？何を聞いてもたんたんとした返答で、患者に対する気遣いは感じられませんでした。病歴を聞かれたから答えているのに「ああ、それはわからんけど。」など、それじゃあ聞かなくてもいいんじゃないかと思うような感じでした。手術終わりで疲れていたのでしょうか？それは申し訳ないですが、それにしても対応は不快でした。</p> <p>何より次の日の昼に病院からまた電話があり、「昨日の説明の際、麻酔の先生の予約を取り忘れていたので申し訳ありませんが15：00に来れますか。」とのことでした。どおりで説明の時、先生一人だけだし、変だなとは思っていました。忘れていたことどうかとは思いますが。それより、麻酔の説明等もなく、同意書だけ渡されました。どういことでしょうか？他の同意書も「これ控えもあるから。」と束で渡されただけでした。普通一緒に文書を見て確認しながら行うものではないのでしょうか。対応がずさんすぎます。しかも部長さんだということです。ありえません。</p> <p>忘れていた本人からは何も謝りはないです。間違えているのなら謝るのは当然では？</p>	<p>この度は、職員の言動により不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。お約束の時間が過ぎてお待ちになられている患者さん、ご家族に対して、こちらからお声掛けをするなどの配慮が不足しておりました。また看護師の言葉は不適切であったと深く反省しております。</p> <p>本来、手術説明や麻酔科受診説明をする予定であった主治医が当日体調を崩し早退したため代理で整形外科部長が説明しました。当日夕方まで執刀後の急な交替のため準備不足であったことを謝罪いたします。</p> <p>手術までの麻酔科外来の受診日については、手術説明でご来院いただいた時に予定をお伝えできず、ご家族にお仕事の調整を急遽していただくこととなり、大変ご迷惑をおかけしました。</p> <p>今回のご意見を真摯に受け止め、患者さんご家族の立場を考えた言動や配慮を心がけた接遇に取り組んでまいります。</p>
2	病院職員 に関して 医師	<p>今回手術の説明を聞きに来たとき、担当の先生しかおらず、後日麻酔の先生に連絡するのを忘れていたから後日また来てほしいと言われ、1回ですむところを2回も仕事を午後から早帰りをして来ないといけなくなり、会社の人たちにも迷惑がかかるので、こういうミスは絶対にやめていただきたい。大きい病院でありながらずさんさが見えて非常に情けないです。本当に困ります。</p>	