

ご意見をいただきました〈令和元年9月分〉

院内に設置しております「意見箱」に、4月にいただきましたご意見、ご要望等でございます。貴重なご意見、ご提案等誠にありがとうございます。

ご意見 1

救急外来でお世話になりました。

その日は、小学4年生の男の子も少し後から外来へ来たのですが、来ると同時に「えらい」と言って足取りもふらついてやっとという感じで、ソファで横になって順番を待っていました。

が、急に「はきそう」「気持ちが悪い」と言って、その男の子の方が早くお医者様に見てもらふことになり、「さすがだな。状態の悪い子を先に」と、その時の対応を感心しました。

このときは、ここで診てもらって良かったという思いでした。（私の受診に連れてきた利用者様は転倒されましたが、異常なしということでした。）

先日、転んではいないが、足の動きが悪く、動かすと痛がられる利用者様を受診したく電話で連絡をすると、「整形外科の医師がいらないから診れない。」との回答（看護師とのやり取りです。）「救急車での来院でも診れない。」とのことでした。

「施設だからそういう対応なのですか？一般の人でもそうですか？」と、少し焦っていたこともあり、つい、そこまで言ってしまいました。

看護師さんは「はい断ります。」と言われました。

事実を伝えているとは思いますが、あまりにも対応が悪いです。私は自分の名前を言っているのに、その看護師さんは名前も言われませんでした。

傷ついた相手を思いやる気持ちも感じられない冷たい言葉でした。

「どうして良いのかわからないので教えてください。」とお願いすると、「そんなこと聞かれても、、、県病院へ行ったらどうですか？」との返事。

状態を聞くのでもなく、とても悲しい気持ちになりました。

「科の違う先生に診てもらうことだけはできますが、それ以上は無理です。」

科が違って、その科の医師が来る日まで、例えば入院するとかも難しいでしょうか？

（土）のことだったので、（月）までとりあえず病院で、、、だと私たち施設職員はとても安心できます。

施設は病院ではなく、看護師も夜間はいません。

痛みが強い利用者様を何日も施設でみることはできません。

いろんな理由があるとは思いますが、私たちは病院でお医者様を頼りにしています。

お医者様は一人でも人を助けたい、苦しんでいる人を助けたいという思いで医者になったのではないですか？

看護師さんも病気の人、または苦しんでいる人の力になりた、助けたい、役に立ちたいという気持ちで、その職業を選んだのではないですか？

大変でしょうね、つらいでしょうね、その一言だけでも、私たちは安心した気持ちになるのです。

同じ受診を断るときも、その一言を添えていただけるとどんなに心が和らぐか、、、

その前の男の子のことでとても感動しただけに、今回の対応にはとてもがっかりしました。

こんな病院には二度とかかりたくない、あんな看護師さんには診てもらいたくない、という気持ちになりました。

一人の行動、言葉ですが、それが病院全体に関わることを、その看護師さんに伝えてもらいたいです。

個人病院よりも、やっぱり総合病院がいい。という病院を目指してもらいたいです。

回 答

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

また、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

ご不快な思いをさせてしまいまして、誠に申し訳ございませんでし

た。

ご承知のとおり、二次救急当番日でない日の時間外診療については、医師の不足により十分な当直体制をとることができず、地域の皆さまには大変ご迷惑をおかけしております。

さらに今回のことは患者さまや付き添いの方への説明、言葉掛けが十分ではなかったことが原因であります。患者さまの痛みや苦しみに寄り添った対応を心掛けるように努めてまいります。

ご意見 2

看護師

患者がご飯食べているのに、待たずに薬を飲ませる。

作業になっていて感じが悪い。

回 答

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

また、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

食間に服薬しなければならないこともありますので個々のご事情もあるとは思いますが、ご指摘のとおりご不快に思われてしまいましたことは弁明の余地もございません。

患者さまと対話することに心掛け、安心して治療に専念していただけるよう心がけてまいります。

ご意見 3

5階です。

電話がなくなったのが不便です。戻してください。

回 答

このたびは、土岐市立総合病院をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

また、貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

ご不便をおかけしまして申し訳ございません。

近年、携帯電話やスマートフォンの普及により公衆電話の利用が少なくなっていることを理由に、NTT西日本から公衆電話を一部撤去

するとの連絡がありました。

入院中の患者さまには大変ご不便をおかけいたしますが、何とぞご理解をいただきますようお願いいたします。