

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-1①

ご提言要旨 診療	回答 病院長
<p>さぬき市民病院の時間外診療について、その実態の検証および改善の要望を今回ご連絡させていただきます。</p> <p>まず、最近の自身の体験からお伝えします。昨年11月11日(土)の深夜に道路で転倒して顔面を強打し、その日はなんとか我慢したのですが、翌日12日(日)に顔全体が腫れ上がり、右目がほぼ塞がった状態で貴院を尋ねましたが、担当された看護師(女性)は、当番医が内科の先生なので診ることができないとのことで病院の中にも入れてもらえませんでした。当然、納得できる対応ではないものの、怪我のため反論もできず、その日は帰宅して当番医を探しましたが、該当する病院が見つからず翌日まで自宅待機して、13日月曜日に、さぬき市内の民間病院で診てもらうことになりましたが、その医院の医師にその事情を伝えたところ、その対応は医療機関としては考えられないとのことでした。いくら内科の担当医師であっても傷口ぐらいは診察して、緊急性があるかどうか、最低限の応急処置はできたのではないかとのことでした。</p>	<p>この度はご不便をお掛けして申し訳ありません。</p> <p>まず、昨年11月12日の件につきまして状況を確認させて頂いたところ、日宿直医ともに内科医師であり、対応が難しかったとと思われます。今後、外科医師のオンコール(呼び出し)体制を含めて救急医療体制を検討したいと思っております。ご指摘、ありがとうございました。</p> <p>次に今年3月11日の件につきまして状況を確認させて頂きました。当直看護師は当直医師に相談し、発熱のみの症状であったことからまずは解熱剤内服で経過観察するように、との指示があったとのことでした。夜間救急外来では行える検査が限られることから、翌日の受診が望ましいと判断したのだと思います。その後の電話対応については不愉快な思いをされたことについて大変申し訳なく思っています。ご指摘にあったように、対応の仕方一つでさぬき市民病院の印象を大きく変えてしまうことになりかねません。</p> <p style="text-align: center;">↓ 次項へ続く</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-1②

ご提言要旨 診療	回答 病院長
<p>さらに、傷には事象発生後経過時間によっては傷跡が残ることも併せて教えていただきました。</p> <p>私自身の性別（男性）と年齢（63歳）を考えると傷跡が残ることにさほどの支障はないと考えますが、もし、若い女性であれば将来、禍根を残す結果になっていたのではと考えると複雑な心境です。ただ、傷も癒え、多少の傷跡も残りましたが、大事に至ることもなく、貴院の対応についても忘れかけていた矢先、3月11日(月曜日)の夜8時頃、先日より風邪のような症状の家族が39度の熱があることが判明して、貴院に電話連絡をさせてもらいました。結果は、熱があるというだけで、診察拒否でした。体制不足なのか、専門医がいないのかという最低限の説明もなかったことで、家族も怒り心頭で、私に報告がありました。私自身、昨年11月の事案がふと頭をよぎり、家族に代わり折り返しの電話をいれました。そこで、11月の案件とはまた別の事象に遭遇することになりました。</p>	<p>地域住民皆さんにとってなくてはならない病院であると思って頂けるように、職員一人一人が自覚を持って行動するように指導して参りたいと思います。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後の病院運営に活かしていこうと考えていますので、これまで以上にご指摘、ご助言をよろしくお願い致します。</p> <p>↓ 次項へ続く</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-1③

ご提言要旨 診療	回答 病院長
<p>まず、事情を聴こうと担当した看護師を電話口に出てもらいましたが、最初からこちらがクレーマーだと決めつけた口調で、誰の判断なのかとの問いに対しても納得できない返答を繰り返し、こちらも感情的になり氏名を尋ねたところ、まったく名乗らず「当直の看護師」ですと繰り返すだけでした。百歩譲って仮にクレーマーとしても、名前を名乗らないのは、今の時代どう考えても考えられない対応です。まして、公務員として勤務する職員であれば電話対応の時に氏名を名乗るのはもはや常識ではないでしょうか。</p> <p>勿論、そういった看護師ばかりでないのは、重々承知しているつもりです。父親を4年前に亡くした際、貴院で入院加療をしていただき、私自身もカンファレンス等に参加させていただき看護師や療法士の方が親身になって相談していただいたことが昨日のように思い起こされます。それだけに、今回の時間外での対応が残念でなりません。</p> <p>↓ 次項へ続く</p>	

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-1④

ご提言要旨 診療	回答 病院長
<p>ただ、組織は怖いもので一人の看護師の対応や言動でその評判や評価があらぬ方向へいってしまう危険があることを否定できません。さぬき市民病院は地域住民にとって無くてはならない病院だと私自身も思いますし、多数の住民も同意見だと思います。父親が入院していた時期に全国の病院の統廃合が厚生労働省より発表され、さぬき市民病院もその対象にされていたことを考えると、今後、少子化が進み、病院の再編が議論されるのは確実でしょう。そういった局面に際しても、地域の中核病院としての自覚と誇りを持ち、またそれを裏付ける実績を積み重ねることが、生き残る必須条件だと考えますが、いかがでしょうか。今回、時間外診療だけにスポットを向けてみましたが、業務全体の中で患者に常に寄り添うといった姿勢がとられていれば、自ずとこういった問題は起こらないのではと史料いたします。院長におかれましては、多忙だとは存じ上げますが、今回の事案（下記項目）を一度調査、検証して頂き、改善策を検討していただければ幸いです。よろしくお願い申し上げます。</p>	<p>↓ 次項へ続く</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-1⑤

ご提言要旨 診療	回答 病院長
<p>なお、同じ内容の要望書を最高責任者である、さぬき市長にも送付させていただいたことを申し添えておきます。</p> <p>【検証・改善項目】</p> <ul style="list-style-type: none">• 時間外医療における受付基準の明確化 例示 (時間外当番担当医師の専門外は不可なのかどうか?) (基準を広報することで余計な混乱をまねかないのではないか)• 職員の接遇の向上 (研修等を実施) 例示 (電話での対応時は必ず氏名を名乗る。) (患者やその家族に寄り添った対応)	

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-2

ご提言要旨 診療	回答 診療部
<p>先日、知人から祖父が腎臓が悪くてさぬき市民病院へ入院したと連絡がありました。腎臓は大分悪いようでした。他病院へ入院する事になっていたのですがベッドがまだ空いていなかったのものでさぬき市民病院へ一時入院となったそうです。医師からは病気はかなり悪いので食べ物も食べられない、何も治療できない、点滴するしかないと告げられたそうです。そして余命は二ヶ月と告げられたそうです。家族はまさかそんな事になっているとは思いませんでした。そして予約の病院へ変わったそうです。その病院の医師は治療は出来ますので頑張りましょうと告げられたそうです。一週間して病院へTELすると食事も出来て顔色も良くなりましたと告げられ一安心したと言っていました。たとえ医師であろうと人の命がいついつ迄なんて決めてはいけないと思います。それは神のみが知る事です。</p>	<p>この度はご提言頂きありがとうございました。他院での経過が不明な中、初めて診察にあたった担当医は、限られた情報をもとに考えられることとお話ししたものと思われれます。不安を与える結果となってしまったことは遺憾です。病気を治し、症状を緩和させるだけでなく、患者さんやご家族の皆さんに安心を与えられるようスタッフ一同尽力します。</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-3

ご提言要旨 接遇	回答 病院長
<p>私はさぬき市民の1人です。今私が思っている事願っている事があります。さぬき市民病院の悪評です。いたる所で聞きます。今のままでは潰れてしまうと思います。私は何ヶ月も病院を見て来ました。若い人達はあまり見ません。車いすに乗った高齢者、杖を付いたお年よりです。医師、看護師、介護士さん、患者は不安になり心がくじけいらいらしているのです。一言二言で良いのです。</p> <p>やさしい言葉をかけ元気付けてあげて下さい。悪評は医師、看護師、介護士さんの中にも耳に入っている方もいるのじゃないですか？皆さん一丸となってさぬき市民病院にして下さい。お願いします。さぬき市民病院は良い病院だと市民の皆に言われる様になる日を楽しみにしています。</p>	<p>叱咤激励を頂き、ありがとうございます。</p> <p>地元の住民の皆さんに認められる病院になるために、患者さんに寄り添った医療の提供を心掛けて参りたいと思います。今後とも、ご助言やご支援をよろしくお願い致します。</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-4

ご提言要旨 診察	回答 診療部
<p>形成外科への案内板がわかりにくいので迷った。形成の先生が遅れてくるのを、早く言って欲しかったんですが、医大からの連絡がいつもないみたいでした。</p>	<p>このたびは、案内板と診療時間遅延のお知らせに対する貴重なご提言をいただきありがとうございます。</p> <p>まず、形成外科の案内表示に関しましては、ご提言を参考によりわかりやすい場所に表示をするものとさせていただきます。次に、診察時間のご提言に関しましては、一刻も早く診察をさせていただくべきところ、周知もなく遅延したことに対し深くお詫び申し上げます。なお、ご提言をいただいた直後に調査いたしましたところ、香川大学から派遣される非常勤医師であることから、当院への到着時間が遅延することが珍しくないことから、このような場合は、担当看護師から逐一ご報告させていただいているところですが、業務が煩雑な時間帯であったことからお伝えすることができなかったとの報告を受けました。こうしたことから、報告者に対して、業務の多寡にかかわらず診療に関する情報はきめ細やかに発信するよう改めて指示を出しています。今回の貴重なご提言を機に、より一層患者さんに対する情報発信を行うことをお約束して回答とさせていただきます。</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-5

ご提言要旨 診察	回答 看護部
<p>遅い。予約の意味がない。 遅い。予約の意味がない。</p>	<p>この度は、受診の際に長時間お待たせしてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>当日受付したとき、長時間待ち時間が発生する場合等の患者さんへの説明やお言葉がけが足りず不快な思いをさせてしまったこと反省しております。また、前日お電話で予約変更された時に待ち時間が発生することの説明も不足していました。</p> <p>内科外来職員で今後の対策を検討しました。</p> <p>予約時間の枠の中で医師が予約を取っておりますが、出来るだけ待ち時間が短縮できるよう相談しながら調整していきます。</p> <p>診察扉に掲示しています待ち時間のお知らせ方法は、「現在〇時間〇分待ち」となっていますが、「現在〇時～〇時の予約患者さんの診察をしています」と変更して現在の診察状況が患者さんに分かるような方法に変えていきたいと考えています。</p> <p>長時間お待ち頂いている患者様には職員から積極的にお声かけを行い、気分不良や不安への早期対応に繋がりたいと思います。</p> <p>貴重な御意見ありがとうございました。</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-6

ご提言要旨	診察	回答	看護部
おそい		<p>この度は、診察までの待ち時間が長くかかってしまったようです。</p> <p>大変お待たせして申し訳ありません。</p> <p>具体的に診療科や待ち時間などの状況を教えていただけると今後の改善策にも繋げていけると考えますので貴重なご意見よろしくお願いいたします。</p>	

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-7①

ご提言要旨 診察	回答 診療部
<p>さぬき市民病院で長く入院していました。主人は肺がんでそんなに長く生きれないと言われてもいたし、自分でも覚悟出来ていましたが、担当の先生から冷たい言葉をかけられ私は家族として辛かったです。告知をしていたとしても、夫は一日も長く生きたいと思って頑張っていました。</p> <p>先生からの一言で生きる力をなくしてしまったように思います。さぬき市民病院では、長く入院は出来ず転院の話もあり岡病院に行くことになりましたが、病院のミスで栄養の血管を突き破っていたと判明し、すぐにさぬき市民病院に帰る事となりました。担当の先生は、謝罪もなく淡々と説明し家族の思いなど一切分かってくれない対応でした。</p> <p>その後、主人はなくなり岡病院へ行く事もなかったです。</p> <p>今回の医師の行動、主人に告げた落胆の一言、その怒りと悔しい思いは、一生わすれません。</p> <p>今後、私みたいな思いをする市民が増えないように、病院側として指導して欲しいと感じました。</p>	<p>この度は、診察時の対応に担当医の発言で不快な思いをされたとのこと、誠に申し訳ございませんでした。</p> <p>担当医においては、信頼のおけるベテランであり、常に冷静沈着に病状を説明する医師と認識しておりますが、その説明方法がご投稿者さん及びご家族さんに対する冷たい態度と捉えられたことを説明し、今一度、病状説明等に対して慎重を期すよう指導を行いました。</p> <p>担当医につきましては、「事実に基づき丁寧な説明を心がけていますが、そのことが冷たい態度と捉えられたとすればお詫び申し上げます。今後も、これまで以上に患者さんやご家族さんに寄り添った対応を続けてまいります。」と申しており、今後は、今回の貴重なご提言を糧として、担当医のみならず全ての医師に対して注意喚起を行ったところです。</p> <p>今後とも、お気づきの点がありましたら遠慮なくご意見いただきますようお願い申し添えます。</p> <p style="text-align: center;">↓ 次項へ続く</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-7②

ご提言要旨 診察	回答 診療部
<p>さぬき市民病院のうわさは、いいものではありませんが、さぬき市の住人は病気をしたら、ここに来るしかないのです。</p> <p>新聞で新しい院長もきたと知りましたので、これからのさぬき市民病院をよくして頂き、私も今後お世話になるかもしれないので、その時は良い病院になったなと思うようにしていただきたいです。</p>	

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-8

ご提言要旨 診察	回答 看護部
<p>いつもお世話になりありがとうございます。お世話になっているのに、言いにくいのですが…。</p> <p>昨日、4月15日に主人が腰が痛くて予約で久し振りに通院させて頂いたのですが、先生もお忙しくて大変と思います。急な手術が入って来たそうなのですが、想定外の事が起こった時は、待っている患者さんにそれを伝言、又すぐに伝えて頂きたかったです。腰が痛くて来ているので待つのも大変です。主人の右横の椅子に座っていた方がとても怒っておられました。これからも想定外の事は多々あると思いますが、今後皆さんが気持ちよく通院させて頂く為にも意見として取り上げて頂ければ、幸いに思いますが…。</p> <p>何卒、宜しくお願い致します。(月曜日だったので、患者さんも多く居られましたが、それを感じた方も、私だけではないと思います。)</p>	<p>このたびは待ち時間の説明不足により、ご心配とご負担をおかけしてしまい申し訳ありませんでした。</p> <p>外来では、入院患者さんの緊急処置等で診察が一時中断してしまう場合もあります。その場合はお待たせする状況の説明や合間でのお声かけを行うとともに、患者さんにわかりやすく掲示することが必要だと考えます。今後の対策として、医師とも相談しながら待ち時間が発生する場合は速やかに説明を行います。また扉の入り口に一時中断している理由も大きく掲示させていただきます。</p> <p>ご不明な点があればいつでも窓口や看護師に声をかけて下さい。整形外来では、痛み等があり受診している患者さんが多く、待ち時間は更に苦痛と不安を増強させると思っています。今後も想定外の事で待ち時間が長くなることも予測されますが、お待ちいただいている患者さんの立場に立ち、できるだけ早急に説明やお声かけを行っていき、気持ちよく外来受診していただける環境を作っていきたいと考えます。このたびは貴重な御意見をありがとうございました。</p>

ご提言箱等にいただきましたご提言について、次のとおり回答いたします。

ご提言箱

FAX

メール

TEL

手渡し

No. R6-9

ご提言要旨 その他	回答 総務企画課
<p>バスの時刻が分かりにくいので、表示をして欲しい。</p>	<p>このたびは、バスの時刻表に関するご提言をいただきありがとうございました。</p> <p>早速、掲示場所を確認させていただいたところ、ご指摘のとおり見づらい時刻表であり、とりわけ、さぬき市コミュニティバスの路線別時刻表等が該当することから、さぬき市都市整備課と協議し、時刻表を拡大させていただき、あわせて、大川バス時刻表を窓口に常設させていただくものとなりました。</p> <p>今回のご提言を機に、今後とも患者さん目線でのサービスをさせていただきたいと考えていますので、ご理解ご協力をお願いします。</p>