

## 患者さんの声

救急外来を受診しました。受診した母親は呼吸器内科のかかりつけのため、診ることは出来ないとのことでした。「土日なんかに来たらアカンよ」「今から、救急車が何台も来るから忙しい。」など、当直医から、きつめに冷たく 81 歳の母は、言われました。当直医の言ってることは、理屈は通っていると思うんです。ただ、言い方が酷すぎるのと、患者の気持ちに全く寄り添ってない医師だなと思います、ものすごく腹立たしい気持ちになりました。2 度とこの医師とは関わりたくありません。尾鷲には、ふさわしくない医師だとも思います。救急外来の方は、何

回かお世話になったこともあるんですが、今まで診て頂いた先生の中で、一番酷い最低な医師だと思います。この当日に、唯一親切にして頂いたのは、救急外来の受付のおじさん達だけでした。

翌日、外来の婦長さんの方から、わざわざ謝りの言葉を頂きました。婦長さんは直接何も関係ないのに医師のせいで頭を下げてました。本人は何も知らず自分の大事な患者だけを診てると思うと、怖いんです。今回のように、同じ目にあう患者が今後出ないためにも、早く居なくなっしてほしいと思います。

尾鷲市 女性 81 歳

## 病院からの回答

この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。病院を受診することは、特に今回は救急でありとても不安な心境であるにも関わらず、このような態度を取ってしまい、申し訳ありませんでした。今後は、少しでも患者さんの不安を和らげ、安心して受診できる尾鷲総合病院になるよう取り組んでまいります。

病院総務課

## 患者さんの声

夜間救急に父を救急車で搬送してもらいました。車を駐車場に停め、付き添いのため、夜間受付に行くと、受付の方に「いかない方がよい。」と言われ、頭の中から足の先までなめまわすようなまるでばい菌を見るような目で見られ、「今、搬送してもらった者の付き添いです。」と言っても案内もなく、ものすごく不愉快でした。病院の方で車椅子を貸してもらい返却する時に夜間受付の方へもって行きましたが、その時の口調も荒く、とても受付窓口には不向きな方だと思いました。もう一人の方も後方でふんぞり返って、仕事をされているようには見えませ

んでした。受付窓口に座られるのなら、もう少し患者の家族の心情も察してもらえないかと思います。

尾鷲市 男性 48歳

## 病院からの回答

この度は、大変不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

父親が救急車で搬送され、とても不安な心境であるにも関わらず、守衛の口調や態度により不愉快な思いをさせ、申し訳ありませんでした。

守衛は委託業者のため、会社の本部への接遇の強化を依頼するとともに、現場の守衛には病院側からも強く指導いたしました。

再度にはなりますが、この度は大変申し訳ありませんでした。

病院総務課