

患者さまからのご意見(平成26年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
1	平成26年6月17日	既応症、現在の他院での治療状況、服薬等紹介状に記載され、初診日の診察前の問診(聞きとり?)でも伝えていた事が医師に把握されておらず驚いた。 患者の情報をきちんと把握、理解した上で診察して頂いていると思っていただけにショックです。 診察時は医師からの一方的な話、ペースなのでこちらは聞かれた事しか答えられず、質問や要望を口にする事が出来ない空気です。 どこまで患者を理解し、意志の疎通ができていのか疑問に思います。 (女性診療科外来)	問診と診察医への連絡事項がカルテ上うまくいってなかったようです。しかし、ご指摘のように、患者さまに不安な気持ち、不快な気持ちを抱かせてしまうような結果になってしまいましたこと、心よりおわび申し上げます。 今後は、患者さまの立場にたった対応を心掛けていくよう注意してまいります。 このたびは、誠に申し訳ございませんでした。
2	平成26年7月1日	医師の対応について 私の担当医師が特別かも知れませんが、患者を人として見て頂いてないと感じ、失望しています。 痛みをとまなう病の為、とにかく痛みを和らげて頂きたかったが、何の対処も説明もなく、次回診察日までに「痛んだら連絡するように」の一言で終わり。話しにくい先生なのでそのまま帰りました。治療法についての説明も早口で雑、インターネットで自分で調べて決めるよう言われました。大病院はこういう所なののでしょうか。 信頼をおいて、治療にのぞもうと通院を始めたのに、残念で仕方ありません。不服なら来るな!!という事でしょうか。 (女性診療科外来)	このたびは、貴重なご意見をありがとうございました。 痛みに対する対応、説明が不十分だったとのことで、不安と不快なお気持ちにさせてしまい大変申し訳ございませんでした。患者さまの立場にたったの処方や病状説明をさせていただきますよう医局員全員に指導もさせていただきました。外来で患者さまが「話しにくい雰囲気」を感じられたとのご指摘もありがたいことと思っております。 今後は、患者さまが不安や不快な気持ちを抱かれることのない診察を目指してまいります。
3	平成26年7月1日	お風呂場について、シャンプー台とドライヤーをあてる所がありますが、私は手術だったので髪の毛があり、毎日ドライヤーをしています、同じ場所を利用する方には抗ガン剤で髪の毛が抜けてなくなっている方も利用されます。ドライヤー後、けっこう髪の毛がゆかに落ちますので、クイックルワイパーのようなものを設置頂けるとササッと髪の毛をよけるのですが…同じ女性どうして気持ちが分かりますので気をつかいます。 心のケアの1つとして設置して頂けないでしょうか? (14F東病棟)	清掃用具の設置は他の問題もあり難しいですが、見回り・清掃の頻度を上げる方向で調整してまいります。またお困りの時は看護師等にお声掛けくださいましたら、清掃に入りますのでお気軽にお申し出ください。 貴重なご意見ありがとうございました。
4	平成26年7月1日	ちょっとおかしな1ヶ月入院すると3万円 テレビ見てないのにテレホンカード1日24時間 冷蔵庫だけで1000円です。 家庭は、テレビ3台、冷蔵庫2台、パソコン・電話・電気あらゆるもの 1か月 1万3000円、夏は1万8000円位 (12F西病棟)	ご意見いただきました床頭台テレビ・冷蔵庫の利用料金について、本院ではテレビ1時間40円、冷蔵庫24時間100円に設定し、1000円のカードでテレビ25時間視聴いただけます。 床頭台導入時に近隣病院を調査し、他病院より安い価格設定と致しました。ご理解いただけますよう、よろしく願いいたします。 このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。
5	平成26年7月2日	A先生、B先生、C先生、エコーをとってくださった技師の方、大変丁寧に私の話を聞いて下さり、迅速な対応をして下さり、本当に感謝しております。嬉しかったです。ありがとうございました。 又、遺失物の方でもお世話になり、これも又感謝しております。ありがとうございました。	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに努力いたします。

患者さまからのご意見(平成26年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
6	平成26年7月2日	通院中の患者様より、医学部の方の駐輪場にバイクをいつも停めているが、いつも満車で停めることができない。市大の方の駐輪場に停めようとしても停める場所に坂道(スロープ)があるので、駐車する場合は良いが出る時はのぼり坂でバイクが重くて出せない。また自転車が多くて停める事ができない。バイクが停めれるように駐車スペースをひろげたりして欲しいとお申し出がありました。	ご不便をおかけし、申し訳ございません。 バイクの駐輪場所に関しましては、昨年度に増設させていただき、医学部学舎側に新たなスペースを設けさせていただいております。さらなる増設に関しましては、スペースの問題上、むずかしいのが現状です。定期的な整理を継続して行い、ご使用に際して、不便等のないように努めてまいります。 スロープに関しましては、足の不自由な患者さま等がご利用されますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。
7	平成26年7月2日	初診で来られた患者さまに、診療情報提供書(紹介状)をお持ちでない場合、希望の診療科での診察は難しい旨をお伝えしました。 市大病院のホームページには紹介状がなくても選定療養費を払えば受付できると書いていた。ホームページの記載はどうかにならないのか。間違う人も多いのではないかと。	ご意見ありがとうございます。 ホームページの説明が不足しており、申し訳ありません。 当院では、専門治療を行っているので、原則として、初診時に診療情報提供書(紹介状)をご持参くださるようお願いしています。 現在の病状を踏まえた治療や他院で治療中の場合など継続した治療を行うために必要です。紹介状をお持ちでない場合は、希望する診療科を受診できない場合があります。ご理解のほど、お願いいたします。
8	平成26年7月2日	本日、PM3:00前に来院、月替りの為、保険証を提示する為、受付カウンターへ。前に立ち差し出しても向かって右の髪の毛を後ろで結んだ人は、隣の総合受付みたいな人とおしゃべり、笑い顔で仕事関係の話ではない様でした。気づいてくれず(顔を横にしておしゃべり)、ショートカットの年上の方の人に(その人は書類打ち込み中?)声をかけ確認して頂きましたが、その後も見ていると若い方(髪の毛長い方、ゴム結び)は、又、隣の人と… 検査後、会計前から見ていると又、笑顔でおしゃべり(同じ人)。 私語しても患者が目の前に立っても気づかない程はどうなのでしょう。名前を書きたいですが、今のご時世、逆恨みが怖いです。 50代女性、検査に来た者です。	当時カウンターが落ち着いていたこともあり、保険確認作業を行いながら報告書の作成業務を並行して行っておりました。上司に相談しながら報告書の作成をしていたところに患者さまが来られ、保険証を出されたため対応しようとしたのですが、すぐに対応できず、空いていたとなりの担当者が保険確認させていただきました。申し訳ございませんでした。 また、業務上必要な会話であったとはいえ結果としてそのような言動が患者さまに誤解を与え、不快な思いをおかけし、深くお詫び申し上げます。 今後、このようなことがないように十分注意していく所存でございます。貴重なご意見ありがとうございました。
9	平成26年7月3日	本日、受診された患者さまより、計算窓口で並んでいる時、後ろの方が先に行かれたので順番に並んでいる事を呼び止めて伝えたが、優先ファイルをお持ちの方だと言われた。その後も優先の方が1人先に行かれた。優先の方がいるならもっとわかりやすく表示するとか、別窓口にするとかすべきではないか。今回はトラブルにならなかったが、患者同志でトラブルになる可能性もあるかもしれない。とお申し出がありました。	このたびは窓口係員の対応で、ご不快な思いをおかけし、申し訳ございません。優先ファイルは、計算窓口にお並びいただいた患者さまが、計算受付後に一旦外来受付へお戻りいただくをお願いした場合、あらためてお並びいただくことのないようにとのご配慮から、患者さまにお渡ししているものです。 しかし、優先ファイルをお持ちでない他の患者さまに対して、ご説明の行き届かぬ点があったことをお詫び申し上げます。 今後は、患者さまよりお問い合わせがあった際にはしっかりとご説明を行うとともに、優先ファイルの取り扱いにつきましてもご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。
10	平成26年7月3日	1Fの女子トイレ行ったら床にうんちふいたあとあり。 かなり臭かった。トイレ、キレイにして下さい。	不快な思いをおかけし、申し訳ございません。 点検の頻度をあげ、患者の皆さまが気持ち良くお使いいただけるよう努めてまいります。

患者さまからのご意見(平成26年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
11	平成26年7月3日	計算受付すませて、自動計算機(支払い)までの時間45分!待たせすぎです。もっとスムーズになるべきです。かなりイライラした。座る所もなく、立ちっぱなし。今、腰痛めてるから逆に具合悪くなった。早く出来ないなら、イス増やすとか、支払い早くなる様考えて。	このたびは、会計時に長時間お待たせし、誠に申し訳ございません。万が一、ご体調がすぐれない場合は、計算窓口の係員にご相談ください。また、椅子の増設につきましては、貴重なご意見として承らせていただきます。今後とも患者さまの立場に立ったご対応ができるよう、引き続き努力してまいりますので、何卒ご理解のほど、よろしく願い申し上げます。
12	平成26年7月3日	本日、朝9時15分の予約(リウマチ科)をとっていたのに、11時45分の予約だと言われ、システムトラブルなのか?なぜ、そのようになったのか「この時間しか見れない!なるべく早くよびます。」とのことで、いったいこの病院はどうなっているんですか? 患者との約束の時間をどう思っているんでしょうか?こちらとしては、治したい一心で来ているのに!! (整形外科外来)	このたびは、ご意見いただき、ありがとうございます。医師間での予約時間の取り方の違いで大変ご迷惑をおかけいたしました。7月3日の受診時、リウマチ科では初診となり問診と併せて時間をかけて診察させていただく予定でありました。初診担当医師は、9時15分の診察で予約をとりましたが、診察が混み合っていたため、前日に担当医が時間の予約変更をしました。時間変更の連絡をしなかったために、大変御迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。次回受診のご希望時は、予約を取り直しさせていただきますのでよろしく願いいたします。今後このようなことがないように対応させていただきます。
13	平成26年7月7日	男子小便器について 小便器の前に小便をこぼす方が多すぎる。 小便器の前に一歩前へ、こぼさないようにのメッセージを書くと改善するのでは? (10F西病棟)	療養生活の中、不快な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。数日前に、便器周囲の汚染予防に小便器に的のシールを貼っていましたが、対応が不十分でした。ご指摘の通り、小便器毎に注意喚起のメッセージを書かせていただきました。また、清掃担当をはじめ、スタッフでこまめに男子トイレを観察し、汚染があった時には速やかに対応するようにいたします。貴重なご意見ありがとうございました。
14	平成26年7月9日	本日、常用している薬の処方箋を頂く為、来院しました。その折、担当して下さったA先生には大変お世話になりました。本当に有り難う存じました。今までは、処方箋を頂くだけの時はその内容の確認と、次回の主治医の先生の診察日の確認だけという事が多かったのですが、A先生には当方の疑問や悩みなど親身になって聞いて下さって今までにない位、有り難い思いでした。 乱筆乱文ではありますが改めて心よりお礼申し上げます。 (内分泌・骨・リウマチ内科外来)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
15	平成26年7月9日	病院1階北側女子トイレについて 入って右側の便房が便房と分かりづらいので貼り紙をしてもらっているが、分かりづらい。 (文字も小さい) この前も皆分からず並んでいた。 貼り紙を分かりやすくし、右側便房の扉にも「様式トイレ」と書いて欲しい。とのご意見でした。	ご意見ありがとうございます。文字を大きくし、どなたにもわかりやすい表示にいたします。

患者さまからのご意見(平成26年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
16	平成26年7月9日	<p>・産前、産後の母子同室の部屋は分けて欲しい。                      ・何か説明をするのは一人の助産師さんに統一してほしい。(言い忘れ、人によって違う事を言う事が多過ぎる)                      ・経験不足の方が処置、対応する場合は、体調の悪い時はお断りしたいので、こちらにもわかるようにしてほしい。(研修中などの名札をつける等)                      ・融通がきかない。安静と言いながら身のまわりの世話は家族に面会時間内に来てもらえと言う。皆が近隣に暇な家族が居る訳ではない事をわかって欲しい。(有料でもいいので車いすですら私用に付き合ってもらえるサービスなど)結局、重いものなど自分で持ったり、中腰になったり、安静に出来ないルールを作りあげている。                      (8F東病棟)</p>	<p>・産前産後の母子同室のお部屋について                      分娩が続き、母子同室病室の空床がなかったため、産前の患者さまと産後の患者さまを同じお部屋に入院していただくこととなりました。他のお部屋が空いていたらご案内できたのですが、心痛をおかけすることになり、申し訳ございませんでした。                      ・看護師の説明について                      看護師の説明にいたらないことがあり、不安なお気持ちやとまどいを感じることであり、申し訳ございません。看護師一同で話し合いの場を持ち、十分な説明を徹底し、不安なお気持ち、とまどいをお持ちにならないような指導方法を検討してまいります。貴重なご意見、ありがとうございます。                      ・新人看護職員について                      現在、新人看護職員は制服の襟に若葉のマークのバッジを装着させております。ネームカードには表示がなく、わかりにくい状況なので、患者さまが看護職員にご相談していただきやすいよう、バッジ着用や名札の職種名が見やすいよう検討してまいります。                      不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。                      ・身の回りの世話について                      看護職員の配慮がたらず、不愉快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。面会時間につきましては、安静、授乳のことを考え他の病棟より制限をもうけさせていただいています。制限がある中で、患者さまの病状を医師と協議しご家族の面会時間を変更するなど柔軟に対応できるように努めておりました。また、不足なものは、ナースエイドが代行し購入がてきことを看護職員に周知できていなかったため不自由をおかけし、対応が不十分であったことをお詫び申し上げます。このようなことがないよう今回のご意見をスタッフ間で共有し、療養環境を整えていきたいと思っております。現在、患者さまの私用に付きそうサービスは検討できておりません。ご要望に添うことができず誠に申し訳ありませんが、何とぞご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
17	平成26年7月10日	<p>個人情報モレについて                      外来で前の患者さんの話が今日はとてもクリアにもれ聞こえてきた。                      最近、「個人情報流出」が問題になってきているので診察室間の扉or間仕切りカーテン等、配慮されたほうがいいと思います。                      同じ部屋にいるかのように聞こえました。                      (外科外来)</p>	<p>このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。ご指摘にありますとおり、個人情報の流出は非常に大きな問題となります。今後は診察室の特性を踏まえ、周囲の状況に十分配慮し、個人情報・患者さまの情報が他者へ漏れないよう、注意喚起してまいります。</p>
18	平成26年7月11日	<p>階段のステップ毎に「Kcal」の標示は楽しいです。</p>	<p>ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。</p>
19	平成26年7月14日	<p>朝来て再診機に診察券を通した所、保険確認カウンターへ行くように表示が出たので待っていたが、保険確認カウンターが開いていないのはおかしい。                      保険確認カウンターが9時からなのであれば、その時間表示もするべきだ、とご立腹でいられました。</p>	<p>再診機の受付時間と保険確認カウンターの業務開始時間の違いで、ご迷惑をおかけし、申し訳ございませんでした。                      保険確認カウンターの開始時間は、総合案内の案内板でご案内しておりますが再診機の案内文には、記載されておられません。ご理解のほど、よろしく願いたします。</p>

患者さまからのご意見(平成26年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
20	平成26年7月16日	<p>私は2014年7月初めに貴院で大腸内視鏡検査を受けた者です。大学医学附属病院ですから、医学の進歩の為に私ができる協力はさせて頂く覚悟はしておりますが、一患者としてまな板の鯉のような不安な気持ちが大きいことをお察し下さることをお願いします。つきましては、気になった点を書きますので今後改善くださるようお願いいたします。</p> <p>①内視鏡(大腸)検査は初め30分程度かかると言われましたが、大幅に時間がかかりました。その原因は検査の準備ができていないのにベッドに横たわされ、かなりの時間待たされたからです。医師の方の〇〇をとってこい等の指示がとび、準備をされていました。学生さんか助手さんか研修医(というのでしょうか?)さんかなんだかわからない方が2名おり、私語が多かったです。貴病院を紹介される前の段階で、かかりつけ医の病院でも大腸内視鏡検査を受けたのですが、準備すべてが整った上でベッドに横たわったので30分ですみました。精神的に楽でした。貴病院では予告時間を大変オーバーしていましたので、待合で待っている家族も心配しておったそうです。患者の身になって、準備をして下さい。</p> <p>②検査中、2名のなんだかわからない方(学生さん?助手さん?研修医さん?)が入られましたが、何の挨拶もありませんでした。大学病院なので勉強に来ておられることなのでしょうが、やはり自己紹介と挨拶はすべきだと思います。</p> <p>検査中2名の何だかわからない方の私語が多く、何度も検査室を出入され携帯電話が2、3度かかってきていました。検査中や手術、治療中は携帯電話を切ってください。</p> <p>◎そういえば、検査して頂いた医師の方の御名前も知らされずじまいでした。</p> <p>③学生さんか、助手さんか、研修医さんか何だかわからない人が、注射をされましたが1回目は失敗され、再度注射されました。私はとてもやせており血管はくっきり出ています。注射の失敗は患者にとってつらいです。注射は医療行為の基本的なことですので、失敗しないよう1回で必ずできる様、事前に、自分達の生体を使ってしっかり練習しておくべきだと思います。</p> <p>④検査中、医師の先生が私の大腸のポリープを前述の何だかわからない人(学生?助手?研修医?)に見せて、ポリープの切除を命じ、何だかわからない人が切除をされました。</p> <p>正直いって、大丈夫だったのかなという気持ちは今もあります。</p> <p>次に貴病院でしてもらって良かったと思う点を書きます。</p> <p>①検査中にバイタルチェック(血圧、脈)をしてもらったので、安心でした。</p> <p>②ベッドでの体の移動時、何だかわからない人が、介助してくれてよかったです。</p> <p>③内視鏡の精度→拡大して100倍に見えるーが高かったのは流石と思います。</p> <p>これからも私は病の治療へ向かって行かねばなりません。病院の医師関係の方々にとっては大勢の患者ですが、患者にとってはたったひとつの命がかかっています。ご多忙で大変なことと存じ上げますが、治療や治療内容の説明、言葉かけ、医療の準備等々、患者の身になって患者の不安を少しでも軽減するよう配慮して下さい。</p> <p>今までの多くの患者の先達の基になされた研究のお陰で進んだ医療を受けられることはわかり感謝しておりますが、研究優先でなく、生きている患者の命を治療を何よりも大切にして下さい。お願いします。</p> <p>追伸 私は検査及び治療を家の近くの地元の大病院でと希望しておりましたが、かかりつけ医が貴病院は症例が多く集まり、設備も良いからと、強くすすめられ、遠方であるけれど、貴院にかかろうと決心した次第です。貴院に期待しております。治癒したいです。</p>	<p>このたびは、種々不快な思いをおかけし、深くお詫び申し上げます。</p> <p>検査に必要な色素など準備を整えた上で、患者さまを誘導することとしておりますが、今回できていなかったこと、挨拶をはじめ立会い医師に私語が多かったことなどの接遇の問題点など、改めて指導体制をきちんと確認し、今後そのようなことのないように努めたいと考えております。</p> <p>当院は、ご存知のように医学部附属病院であり、研修指定病院でもあります。医学部学生教育を含め、若手研修医の育成機関でもあります。当日は、学生夏季休暇期間でもありましたので、若手研修医が検査室に入り、まさに実技研修をしていたものです。当然、検査室では真摯な態度で臨み、患者さまには親切丁寧な対応をすることは言うまでもございません。治療介助にあたりまして、指導医のもと安全かつ完全な治療ができる指導を行っておりますので、その点をご安心頂ければ幸甚です。血管確保に関しまして、学生時代から模型を使っての練習に始まり、医師になりましてからも、医師同士での練習を経た上で実践に臨んでいます。ところが、今回のように血管が明らかな患者さまに対しまして、うまくいかない場合もございます。患者さまには、誠に不快な思いをおかけしたこととお察し申し上げます。さらなる研鑽を重ねるよう努めますので、ご容赦願えれば幸いです。</p> <p>当院は特定機能病院、つまり種々消化器疾患がある中で比較的特殊かつ高等技術を要するような検査ならびに治療を担う病院であり、近隣の中核病院、基幹病院からも多数の紹介患者さまを日々受けている現状であります。センターにある内視鏡機器も年々高度な機能を有するものが求められるようになり、限りある予算の中で整備している現状です。しかし、患者-医師の信頼関係は、機械の高度化とは全く別次元の話であり、この点におきましても内視鏡に携わる医師一同、高度かつ繊細な指導を求めていくべきものと認識しております。</p> <p>このたびは、あらためて振り返る機会を与えていただきありがとうございます。</p>

患者さまからのご意見(平成26年7月分)

No	年月日	内 容	対 応
21	平成26年7月17日	通院中の患者様より、総合案内に消毒液は置いていないのかと問い合わせがあり、置いていない旨お伝えした所、消毒液をどうして置かないのか通院中なのでいつも黄色いファイルを渡してもらうが、黄色いファイルは皆が使うため汚いので消毒したい。もし消毒液を置かないのなら毎回黄色いファイルを消毒して欲しい。とのお申し出がありました。	患者さまにお渡しする黄色いファイルは、適宜消毒を行っております。また、明らかに感染症にて通院された患者さまに対して、計算窓口にてファイルをご提出いただいた後、速やかに消毒処理を行っております。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。
22	平成26年7月20日	朝早くから夜遅くまで我々患者さまの為、主治医の先生、看護師の皆さまありがとうございます。感謝しても感謝の念に絶えません。お世話になっている一人一人のかたにお礼を申し上げます。これからもよろしく申し上げます。(11F東病棟)	ありがとうございます。皆さまから喜んでいただけるよう、さらに、努力いたします。
23	平成26年7月29日	私が受診してる科の先生は、いつもセカセカ、イライラしている。地元の病院でも症状が全く改善せず、紹介状を渡され、訪れた日とその医師だったので、以降ずっとその医師の診察になっています。辛い症状を持って市大へ来ましたので、しっかり診察して頂いて、症状が少しでも楽になる事、有効な治療方針を立てられる事を期待していました。初診日からなんとなく落ちついて診察を受けられない事、医師に違和感・抵抗がありました。目の前にいるのが、病を持って、助けて頂きたい一心の人間と見ておられないようです。放っておいても、毎日たくさんの方が来る、新しい患者も来る、いちいち真摯に接する必要がないという態度が露呈しています。病院側には、医師は治療さえこなせばどんな対応でも構わないというお考えでしょうか。不信感が募る一方です。(女性診療科)	このたびは医師の対応に不適切な部分があったようで、大変不快な気持ちにさせてしまいまして、誠に申し訳ございません。お申し出下されば、診察日変更などの対応をさせて頂くことも可能です。ご指摘下さった内容は、大変貴重なご意見で真摯な気持ちで受けとめさせていただきます。貴重なご指摘、ご意見をありがとうございました。
24	平成26年7月27日	土日は転室できない。週明けしか総室がないと言われたが、何室かあいていた。差額代、払う余裕ギリギリ。(10F西病棟)	療養生活の中、不快な思いをおかけし、申し訳ありませんでした。一般病室が空いていても入院予約が入っている場合があり、移動のご希望があってもご希望に沿えない場合があるのが現状です。また、「土日は転室できない」という規則はありませんが、患者さまへの説明が不足しており、誤解を招いてしまいました。今後は、患者さまにご理解いただけるような説明が十分にできるように心がけていきたいと思っております。貴重なご意見ありがとうございました。
25	平成26年7月31日	B1F胃カメラ検査について 検査の前、看護師さんに今のどがいたく、耳鼻咽喉科でちりょうして過去当院で胃ガンESD手術、ナンちょうかいようせんこう外科手術して今日検査行うまえに不安があり、なれた先生にしてもらうようお願いしたが、A先生で荒っぽくらんぼうで時間がかかり(昨年以前5、6回市大でやっている(胃カメラ))のどがいたく、おなかのどがいたく、さいさん合図(声をだした)した。 今までこんな痛みはなかった。頭に手が4回あたりいたかった。そのうち2回は看護師で2回はA先生であったと思う。後、看護師、B先生が別々に来られてあやまり、私は内容を説明した。B先生は明日、外来にいるのでいたければ予約なしで来てもいいといってくれた。あまりにもものど、おなかのどがいたいので市大サンマルクで軽食して自宅で休み様子みます。胃カメラなどがんはっけんなど重要な検査なので、しんちょうかついねいにやって下さい。(消化器内科外来)	このたびは、上部消化管内視鏡検査を受けられ、種々不快な思いをさせていただきましたことに対して深くお詫び申し上げます。検査が荒く乱暴で時間がかかったとのご指摘で、改めて内視鏡施行医師の指導体制を再度確認し、今後このようなことのないように努めたいと考えております。  当院は、ご存知のように医学部附属病院であり、若手研修医の育成機関でもありますが、今回は咽喉痛を訴えておられ、不慮の有害事象を回避するため、初期臨床研修医ではなく、ある程度上部消化管内視鏡検査手技の研鑽を積んだ医師を担当に当てたつもりであります。当然、担当医師は検査室では真摯な態度で臨み、患者さまには懇切丁寧な対応し、指導医のもと安全かつ完全な検査ができるよう心がけています。しかし、今回のように結果的に内視鏡手技および介助に際して、患者さまに不快な思いをさせていただきました。謙虚な姿勢でご意見を受け入れ、今後さらなる研鑽を重ねるよう努めますので、ご容赦いただければ幸いです。 このたびは、改めて振り返る機会を与えていただきましたことに感謝いたします。