

第 1101 号苦情調査報告書

相手方院長から申立人へのお返事

〇〇様が当院入院中にお子様がお腹の中で死亡される事故がおきて一年が経過いたしました。謹んで亡くなられたお子様のご冥福をお祈り申し上げますと共に、ご両親、ご家族の皆様には心よりお悔やみを申し上げます。

この一年、ご両親、ご家族からご指摘のありました当院の診療をはじめとした医療サービスへのご不満、ご不信について病院内でその原因と対策について討議を行ってきました。

又、この度は患者の権利オンブズマンより「調査報告書」が届きました。その中で、院内の討議では気づけなかった貴重な意見、ご指摘をいただきました。私達はこれらのご指摘を謙虚に受け止め、今後、お母さん方、ご家族の皆様に安心・満足していただける、より一層質の高い周産期医療を提供できるよう努力していく決意です。今回の事故によるご両親・ご家族の悲しみが無駄にならないように、医療内容の改善に取り組んでいく所存です。

現在、分娩第一期のお母さんと赤ちゃんの観察についての新しいマニュアルを作成し病院全体で試行中です。同時に、お産が近づき不安をお持ちのお母さん方への不安や訴えへの満足いただける対応のあり方へも工夫を重ねています。

又、死産を経験されたお母さんへの寄り添いのあり方については、マニュアル化できる程簡単な問題ではありませんが、医師・看護職員が持つ失われた命への悲しみをどのようにお母さんへ伝え、お母さんの悲しみをどう共有することが出来るか模索しています。

又、診療録開示についてはご本人の了解があれば何時でも開示しますが、ご本人の了解がない場合はどなたに対しても開示はできないという当院の姿勢をご理解いただく為に、今後も十分に説明を尽くしていきたいと考えています。

最後になりましたが、〇〇様は未だ癒されぬ深い悲しみをもたれていると思いますが、その悲しみの中から新しい一歩を踏み出されることを心より願っています。

」

平成 24 年 4 月 17 日

病院院長