

2024年 7月

患者さまの声

ご意見箱は毎日確認し、各部署で対応しています。
患者さまの満足する医療を提供するため改善に努めて
参りますので、率直なご意見をお聞かせ下さい。
また、直接のご意見・ご質問も随時承っております。
どうぞお気軽に職員へお声かけ下さいませ。
なお、返答には1ヶ月程度お時間をいただく場合がございますのでご了承下さい。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 検査の方が採血の最中、針の刺さった腕の近くで事務作業を忙しく行っていた。何かアクシデントが起こるのではないかと思わせる。不安全行為、やめて下さい。

A) この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。医療従事者として、患者さまの安全に対し、配慮が欠けていたことを深くお詫び申し上げます。

今回のご意見を真摯に受け止め、今後安心して採血を受けていただくため、ご指摘を受けた行為については採血終了後に行なう事とし、採血担当者全員で遵守に努めてまいります。

Q) 公衆電話ですが、なかなかあちこちTELしても出ず、長く立って話しようとかけるも、しんどくて座りたい。椅子がないのでつらい。電話台の下があいているので小さな椅子、あぶなければすこし背もたれがあるものでもいいですが、座りたい。立ってるのがしんどい。前のかけてる人もしんどいと同意見、意見箱があれば言えるのにねと話していたら係の人がこれを出してくださいと。是非改善よろしくお願いします。元気な人は病院に来ないけど病人が長く立ってるのはつらいです。

A) この度はご不便な思いをおかけしまして申し訳ございませんでした。いただきましたご意見をもとに公衆電話下に椅子を設置させていただきました。よろしくお願い致します。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 今回3回目の入院で、いつも主治医をはじめ入院で担当して頂く先生方の接遇や対応には満足しております。入院中の看護師さんの対応にもいつも感謝しております。今回の入院中、部屋から近いトイレがとても臭く、使うのもしんどかったです。そのことを看護師さんに伝えると、掃除を定期的に行っていただき、使いやすくなりましたが、臭いはなかなかとれませんでした。消臭剤等置いていただくのは難しいでしょうか？検討していただけると助かります。

A) 各階の共用のトイレに関して、個室のトイレにいたっても一日一回、日祝は除き仕様書通りに取りこぼし抜けのないよう、午後からも再度点検に入っています。その際にゴミ回収も行っており、計一日二回清掃を行っています。臭気に関しまして、換気ダクトの不具合で清掃での手立てのないトイレが何か所かこれからも出てくる可能性がありますので、消臭剤の設置を依頼されれば、清掃の方で置かせていただきますのでよろしく願いいたします。また、メンテナンス（設備）とも連携を取りながら対応していきたいと考えております。貴重なご指摘をありがとうございました。（清掃）

この度は、貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。入院中の療養環境に不快感を与えてしまい、申し訳ありませんでした。環境整備の徹底を実施致します。また、各トイレへ消臭剤の設置を検討させていただきますと考えます。

（看護部）

Q) 労災扱いで入院、手術、通院を希望して、労災申請中だが労災扱いで手術はしないと。他院で手術するのであれば、他院へと言われたので他院に変更する予定。労災申請するのに医師が最初からダメと言われ、信頼関係が築けなかった。（手術をする不安もあるので）

A) 貴重なご意見ありがとうございました。残念な思いをさせてしまい申し訳ありません。当該診療科の責任者にお渡ししご検討いただきます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 病室の洗面台のところに小さい軽い丸椅子があると助かります。歯磨きをしたいけど、立ったままはしんどいから諦めることがあったので…

ベッド脇の椅子は重くて動かせません。(看護部)

あと、時間がないのはわかるのですが、クリーンのスタッフさんでベッドの足に掃除中何回もモップをガンガン当てる方がいらっちゃって、めっちゃキズにひびくのでできれば、もう少し荒っぽくなくやって頂きたい。

あくまでうっすらとした希望です。クレームじゃないです。高槻病院好きです。(清掃)

A)病室の洗面台に小さくて軽い椅子を置いて欲しいとのことでしたが、安全の観点から常時設置することは難しいことをご理解いただきたいと思います。洗面を行いたいけれど、その時間に立ったまま過ごすことがお辛いことにお声かけができなかったことに申し訳ないと思っています。こちらからお声かけし、必要であれば椅子を一時的に用意致します。よろしく願いいたします。

(看護部)

入院患者様のベッドの足に当てることのないようにと、入社時の研修から本採用に至るまで常々、教育はしているのですが、中に未だ不作法な清掃をする者が点在しているのはご指摘の通りだと考えます。今回のご指摘を受けまして、今後も指導教育の方を徹底させていく所存です。綺麗にする前にまずは患者様の事を第一に考える教育をより一層進めて参ります。この度は、本当に申し訳ございませんでした。(清掃)

患者さまの声

Q) ①朝食のパンを温めてくれているので、とても美味しくいただいています。フルーツで缶詰がたくさん入っていますが、缶詰ではなく朝食時にヨーグルトとかはでないのでしょうか？（栄養管理科）

②デイルームにある自販機はとて有難いですが、お茶が同じ種類(生茶)ばかりになるので、お茶の種類がもっとほしいです。（管理科）

③リハビリを3階で受け、部屋に帰ってから出来ることをしようと思ったら、覚えていることでもあります、忘れていたこともあります。30分の中で部屋のベッドではこういうリハビリの動きを練習しておいて下さいという、確認の時間もとってほしいと思いました。（リハ科）

A) ①ご意見ありがとうございます。缶詰の果物については今後検討して参りますが、ヨーグルトに関しては朝食の牛乳の代わりに提供可能です。もしご希望があればお声かけ下さい。この度は、貴重なご意見ありがとうございます。

（栄養管理科）

②自販機についてのご意見ありがとうございます。業者に連絡して、お茶の種類を増やしていただきました。よろしく願いいたします。（管理科）

③科内で事例を共有させていただきました。

患者さまの体調に合わせて、自主練習パンフレットなどをお渡しし、対応させていただきます。（リハ科）入院患者様のベッドの足に当てることのないように、入社時の研修から本採用に至るまで常々、教育はしているのですが、中に未だ不作法な清掃をする者が点在しているのはご指摘の通りだと考えます。今回のご指摘を受けまして、今後も指導教育の方を徹底させていく所存です。綺麗にする前にまずは患者様の事を第一に考える教育をより一層進めて参ります。この度は、本当に申し訳ございませんでした。（清掃）



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) オムツの件ですが、7月4日に入院して、病院のオムツを使用しています。ところが、1日1回～2回交換する人も1日6回～7回交換する方も同じ1日分を支払っているのはおかしいと思います。私自身、看護に携わっていました。京都の大きな病院ですから1回交換にて当時は1枚×60円として扱ってました。だからご家族の方も何も言いませんでしたが1回使用して汚れてなかったら、そのままというのも不思議です。私だけでなく、他の方と話をしました。その方もおかしいですと言われてました。そこで私は自分で買って来た方が安いのではと思いますので、後日に持ってくることにします。病院の儲かることだけを考えるのはやめて下さい。良くなるように考えてください。

A)貴重なご意見ありがとうございます。

ご指摘の通り、患者さまによっておむつが必要な枚数は違いますが、枚〇円という形での契約は、現在は行っておりません。当院で使用している入院セット（おむつセット）は、2つのパターンがあります。

- ・プラン① テープ止めタイプ 484円/日
- ・プラン② パンツタイプ 374円/日

いずれも、日の料金となっており、何枚使用していただいても同料金となります。

患者さまによって、多くのおむつが必要な方はプラン①となりますが、体を動かすことが可能でおむつが少なくても良い方は、少しお安めのプラン②を選択していただいています。当院では、ご家族がおむつを持参されるご負担を軽減する目的で、入院セットを準備しております。ご了承いただきますようお願い申し上げます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital