

2024年 9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) 抗がん剤治療中で、白血球・好中球減っています。隣でコロナの検査を実施されていてすごく怖いです。これから増えてくるので場所移動できるなら考えてほしいと思い、ここに書きました。

A) 現在、成人外来では2階「検体採取ブース」にて感染症検査を行っています。採取時には医療用エアフィルターを使用しており、感染対策に努めております。今後も周囲の患者様への影響を考え配慮していきます。

Q) なぜ1Fでしかマイナンバーができないのか。これからマイナしか使わなくなるのに2Fにはないのが不便だとのこと。(事務代筆)

A) 2階にも設置を検討中でございます。この度は貴重なご意見ありがとうございました。

Q) 受付時に、今日は採血を依頼している点を確認。先に採血に行かなくてもよいか質問するが、A2の前で待つように言われる。待ち続けるが、16:45になって「採血の結果が出てからお呼びしますね」と声をかけられ、すぐに採血室へ行くように言われた。放置しておいてありえない。腹が立っています。患者の気持ちを配慮してほしいです。

A) この度は案内の不手際により長時間診察をお待たせしてしまい大変申し訳ございませんでした。

医師や看護師への確認を徹底し患者さまへの案内に誤りがないよう再度努めてまいります。

今回、患者さまに依頼した採血項目は当日至急で結果が出るものではないため待ち時間としてはいずれにしても診察の進行状況より1時間はお待ち頂くことになっていた旨、ご理解頂ければと存じます。

ご不快な思いをさせてしまったこと重ねてお詫び申し上げます。貴重なご意見ありがとうございました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) ①総合受付に貼ってる窓口の番号札の下に何の窓口か名前を書いたものを貼ってほしい。分かりにくい。

②予約をとっているのに時間よりたいへんオーバーしている。何のための予約なのか。

③クレーム係の窓口を作ってほしい。紙では書ききれない。伝わりにくい。

A) ①ご迷惑をおかけして申し訳ありません。各窓口の表記方法を見直し、わかりやすいものに改善して参ります。ご意見ありがとうございます。

②貴重なご意見ありがとうございます。この度は大変不快な思いをさせてしまい、申し訳ございませんでした。現在患者様が多く混雑が避けられない状況が続いております。予約いただいている時間は必ずしも診察開始時間ということではなく、混雑緩和のための来院時間のご案内となっております。申し訳ございませんが、その点、何卒ご了承くださいませようようお願い申し上げます。

③患者様からのご意見につきましては、投書いただくか当院ホームページよりメールにて承っております。その後、各部署にフィードバックし対応しております。何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。

Q) ①洗面所にタオルかけを設置してほしい。

②お金の入出金の場所にお金を入れる袋をおいてほしい。

A) ①ご入院中にご不便をおかけし、申し訳ありませんでした。

衛生上タオル掛けを設置しておりません。今後可能かどうか検討して参ります。

この度は貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。

②管理科と相談し、可能な限り対応致します。

Q) タクシーの便が悪い（電話が繋がらない。お迎え料金がかかる。予約ができない。）

JR高槻駅⇔高槻病院の送迎バスを出してほしい。（事務代筆）

A) ご不便をおかけしてありまして申し訳ありません。

送迎バスについては、現在高槻市と運用について検討中でございます。

よろしく願いいたします。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital