

2025年 2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) 駐輪(大型)スペースが足りない。2025年度50 CC以下の原付種の生産が終了し、より大型となる。原付の駐車スペースを十分に確保してほしい。
(事務代筆)

A) 駐輪場管理の業者へ今回の御意見を検討いただくようお願いしております。よろしくお願いいたします。

Q) 問い合わせがあり電話をしたが、電話交換の方が無愛想でふてぶてしい態度だった。

A) この度は不快な思いをされたようで申し訳ございませんでした。電話交換担当へ今回のご意見をお伝えし、改善するように申し送りさせていただきました。よろしくお願いいたします。

Q) 同室女性が四六時中電話。看護師に状況を伝えたが、なかなか注意するに至らず。また一時的で再び電話に悩まされた。

面会時間外(21時以降)に男性の見舞い。

日中、3~4名 30分以上の見舞い。

上記、退院時に責任者に話すもきちんとした謝罪はなく、対応に疑問。

病院としてのセキュリティーやマナー、ルール、職員の教育等の考えを今後の治療続ける上で伺いたい。先の退院時の面談で返事をいただけるよう言ったが、未だないため、本日ご意見をいただくに至りました。(事務代筆)

A) 退院時にお話を伺い、お詫びの言葉を伝えさせていただきました。

患者さまから頂いた声を病棟スタッフと共有し、職員教育に努めさせていただくことをお伝えさせていただきました。看護部でも情報共有をおこない、各種職員教育の継続を対策としています。対策の詳細な説明をさし上げることは難しいため、その点をご理解ください。

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。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) ①高槻病院さんには大変お世話になっております。ありがとうございます。概ね気持ちよく診察していただいておりますが、入院支援センターのシステムだけでは何度か対応していただいても合点が行きません。体調がすぐれなかったり、動きが制限され移動が困難な方もいらっしゃると思います。なぜ患者が窓口を渡り歩かされたり、途中で一旦退出させられたりとあまり患者様の立場に寄り添った対応とは思えなくて…。思いやりの感じる受付システムは無理なのではないでしょうか？(2025年1月.2月)

A) この度は貴重なご意見をいただきありがとうございます。
ご不便をおかけし申し訳ございません。

入院支援センターでは、ご入院前より患者さん・ご家族の方が安心して療養生活を送れるように、多職種で様々な支援を行っています。
看護師・薬剤師・管理栄養士・事務職員などにより、それぞれの専門的な内容について患者さんへ説明し、患者さんの意思・意向などの確認を行います。

できる限り患者さんのご負担にならないようスムーズな案内に努めてまいります。
ご理解の程、何卒よろしくお願い申し上げます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 怪我をして(転倒)受診したく救急へ電話をしました。いつどこでどのような症状かを事細かく聞かれた後に現在は救急車がひっきりなしで来ていて来院されても診察までにかなりお待たせするので別の病院を受診してほしいと言われました。事細かに聞いときながらその理由で断るのはおかしくないでしょうか？人を選んで診察されているのですか？その理由で断るなら最初から言えば良くないでしょうか？この5分後くらいに救急の前を通りましたが、1台も救急車が止まっていなく、中も人がそんなにいなかったです。嘘をついて断っているのですか？

診察したくない、人を選んで診察するくらいなら救急窓口を止めたほうがいいんじゃないですか。

(事務代筆)

A) この度は、当院救急センターでの電話対応で不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

電話相談では、患者さまの容態を確認し緊急度に応じて当院を受診していただくかを判断しています。

今回のご意見を真摯に受け止め、納得していただける説明ができるように徹底していきたいと思います。

Q) 「血圧は測っていますか」→「測っていません」

「解離はなぜ起こったのかわかりますか」→

「わかりません」→「自業自得です」

「アブレーションの手術はしなくてもいいよ」→「脳梗塞で迷惑をかけたくないので受けます」

と、上記の会話後、手術の説明を受けたが、怒りと失望で頭に入らなかった。病棟看護科長に相談し担当医を変更し術後の説明を受けた。

医師スキルや経験に加えて、患者の思いやりやコミュニケーション能力も大切と思う。

「病気になったのはあなた自身の日頃の行いのせい」といった言動は「ドクハラ」に該当するのではないか。(事務代筆)

A) 貴重なご意見をいただきありがとうございました。不愉快な思いをさせてしまい申し訳ありません。当該医師にお渡しし、振り返っていただくようにいたしました。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 定期的にアレルギー負荷入院治療をしており、兄弟で予約をしこれまでと同じ部屋にしてもらっていたが、今回初めて病棟に入る前の聞き取りで、看護師からベッドは2人分用意をしているけれど場所が違うのですが、1つのベッドに2人でもいいか聞かれた。

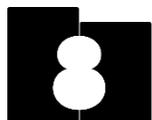
母付き添い1人のため兄弟は14歳と6歳で年齢差もあり、別のベッドでは観察が出来ないので同じ部屋にしてほしい旨を伝える。

兄弟ということ把握していなかったと言われ、付き添いは1人に1人なんです、お母さん1人ですか？と聞かれる。1人に1人ということは聞いていないし、これまでも1人であったことも伝えた。その際に、満床の場合は一緒になることは最初の説明でご了承いただいていると思うと言われる。

説明は受けていないし、ベッド自体2つは用意してあるのであれば、初めのカルテで兄弟というのが抜けていただけで、他の方の負荷試験を案内した際の配置ミスの可能性が高い中、謝罪もなく、話の論点がずれてこちらに責任転換しようとする看護師の態度と対応がひどかった。

小さい子ふたりではないことと、アナフィラキシーを起こす可能性がある食材を食べる為、2人で一つのベッドではなく、反応が出た場合に寝れる環境を作してほしいし、そのために何カ月も前から入院の予約をしている…と希望を伝えると、10時に退院する人がいるからそれまで待つてほしいと言われた。そちらの不手際なので用意して欲しい旨を再度伝えたところ、上の者に確認しますと言われ、9時40分に個室に2台用意し、9時45分から負荷試験を開始した。

途中で、看護師が1人1人の付き添いは私が間違いでしたと謝罪があった。最後、名前の手首の輪っかを切りにきた際はお疲れ様でした。と一言で終わった態度も悪く、普通の常識で考えると今日はすみませんでしたと謝罪するのが一般の常識で、小児科病棟でこのような患者に寄り添わない、アレルギーを軽くみているような看護師は初めてですごくショックでした。最後に、退院指導計画はいつも2枚渡され一枚は病院保管用でサインをしてくださいと言われ一枚は看護師が受け取りにくるが、その説明もなく、今手元に2枚ずつ持って帰ってきている状況。形だけになっているのか、書かなくてよくなったのか…管理も対応もずさんだと不安を感じた。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

A) 今回はアレルギー負荷試験入院での担当スタッフの対応で患者様、ご家族様にご迷惑をおかけし、申し訳ありませんでした。

ご指摘いただいた点について、ご兄弟での入院であり、本来であれば、隣同士で並んで負荷試験が開始できるように、事前にご準備させていただいておりますが、情報収集と準備に不備があり、当日スムーズなご案内ができませんでした。

また、以前よりご兄弟の場合、付き添い者は1名で対応させていただいておりますが、今回、担当看護師が誤ったご説明をしてしまいました。

今回のことを踏まえ、外来と協議し、入院予約の時点でご兄弟での入院ということをカルテ内で共有できるようにしました。

退院支援計画書はご指摘のとおり、1枚は患者様控え、1枚は病院控えで計2枚ご記入いただくのですが、病院控えを回収させていただくことを仕損じてしまいました。

貴重なご意見をいただき、今後、管理者として病棟スタッフの教育・指導・管理を徹底してまいります。



TAKA General
TSUKI Hospital