

2023年 4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。

ホームページには概ね3ヶ月間掲載しております。



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

- Q) 3/30 (木) 3:00予約で来院しましたが診察は5時すぎであった。待ち時間がこんなに長いのは一人の先生が診察する人数が多すぎるのではありませんか。他の診察室はあいているのだから、応援するとか考えられてはいかがでしょうか。
- A) 貴重なご意見をいただきありがとうございます。待ち時間が長くなり申し訳ございません。当該診療科の責任者にお渡しして対応を検討頂きます。
- Q) 4/5にオペがきまっていたましたが、3/21に患部に異変がおき電話をずっとしましたが、全くつながりませんでした。毎日何回してもつながりません。結局オペ当日 3/21に連絡がついていればオペの必要がなかったかもということでした。メールで連絡つけることを知らず、何回も何十回も電話してもつながりませんでした。
- A) この度は電話が繋がらずご不便をおかけし、大変申し訳ございませんでした。6月1日より電話機のアップデートを行い電話回線を増やし、電話交換手も増員予定であります。患者さまからの電話に対応できるよう環境整備に努めて参ります。
また当院ホームページよりメールにてお問い合わせいただくことも可能ですので、ご利用ください。貴重なご意見ありがとうございました。
- Q) 4月22日義母の発熱により空きベッドのなかった水無瀬病院から貴院に入院させて頂き、その手続き等のため24日に参りました。私事ですが、昨年より直腸ストーマを造設しており、その処理のため1階の多目的トイレに入りましたが、対応便器が無く、やむなく案内カウンターの女性職員の方に尋ねましたところ、ストーマ外来のある2階のトイレまでご案内の上、その有無までご確認くださいました。ご高配に御礼申し上げます。ただ、最近は市中の小規模スーパーマーケットにも設置されており、貴院にても1階での設置のご検討頂けますれば幸甚です。
- A) オストメイト対応のトイレが2階の1箇所しかなくご不便おかけし申し訳ございません。
1階への設置は構造上早急な対応は困難ではありますが、検討させて頂きます。貴重なご意見ありがとうございました。



患者さまの声

Q) 女子トイレのごみ箱が一杯になって紙をすてにくいので、「丸めて捨ててください」とラベルをはってほしいです（フワツと広げたまま捨てる人が多い）1Fだけでも良いです。

A)ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。
トイレゴミ箱に注意喚起シールを貼る等、対策させていただきます。
貴重なご意見をいただきましてありがとうございます。

Q) 当日、家族の手術があり11時ごろに来院しました。
面会をしたくエレベーター前のカウンターの事務スタッフに声をかけたところ、「かけて少々お待ちください」とのことでした。言われたように待っていましたが、10分経っても声がかからず。
再度カウンターに行くと、別の事務スタッフの方が「面会ですか？少々お待ちください」と。前のスタッフから何も引継ぎ受けていない様子でした。仕方なく待つこと更に10分。やはり声がかからず、再びカウンターに行くと、また別の事務スタッフが「少々お待ちください」とのこと。前の2名から伝達など受けた様子がなく、しびれを切らし、一連の経緯を伝え、ようやく病棟へ入ることができました。

手術を当日に控え、家族も不安な胸中の中、この対応はありえないと思います。

1名のスタッフのミスだけならまだしも、複数のスタッフが同じように家族への対応をないがしろにすることは、病院の教育体制の不備でしょうか。もしくは忙しくて言われたことが抜け落ちるようなスタッフが複数いるようであれば、人員体制に不備があるとしか思えません。

A)この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ございませんでした。
通常患者様ご家族からこのようなお声掛けがあった場合、再度担当スタッフに伝え、ご家族様にも状況をお伝えするようにしています。今回それができておらず、ご心配とご迷惑をお掛けしてしまい、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周知徹底して参ります。
貴重なご意見ありがとうございました。



TAKA General
TSUKI Hospital

患者さまの声

Q) 私は血管が細く難しいタイプなので造影の針を入れる際はいつも「先生」でとお願いしてるのですが、それがその看護師には気に入らなかったのか先生を呼んでくれたはいいけど、そこに居るのに全然手伝わず、先生もオタオタされてて、私が針をさされた状態で先生を手伝い、キャップ等はずしました。そこに居るので「手伝って!」と私が声をかけ、やっと手伝いに来ましたが、私の注射液には「空気」が入ってて心配になり「空気入っているけど大丈夫?」と聞くと「死なへん」との答え。

これが看護師のとるべき正しい態度でしょうか??

それと毎回造影の針の時に先生を呼んでというのと、どの看護師さんもムツとされるのですが（それでも前回までの人はちゃんと手伝った）そんなにプライドを傷つけるものなののでしょうか?

できれば毎回こういうやりとりはしたくないので、この人は最初から「先生」と申し送りに書いといてほしいです。（前回自信ありげに言う看護師さんにやってもらったら、やはり失敗だったことがあります。）

A)この度は、ご不快な思いをお掛けして申し訳ありませんでした。

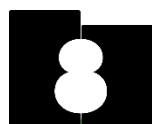
以前より、患者さまからお声をかけていただいていた、「医師での注射実施」に関しましては、連携不足でご迷惑をおかけしました。

今後は密に医師やその他のスタッフと連携してまいります。接遇においては、患者さんに安心・安全な状態で検査を受けていただけますよう改善に努めたいと思います。

Q) 発熱外来の予約を取ろうと8時過ぎに電話したら「受け付けは終了しました」とアナウンスが流れた。8時過ぎで10名の定員に達しているのかと翌日は8時前に電話をしたところ同じアナウンスが流れた。直接病院に行き確認したところ8:30~9:30が受付時間とのこと。時間外の音声ガイダンスで受付時間を知らせてほしい。（事務代筆）

A)この度はご不便をおかけして申し訳ありませんでした。

音声ガイダンスのシステム上、アナウンス内容が1つしか設定できないため、このような案内となっております。今後システムの改善等ありましたら、ご意見参考にさせていただきます。貴重なご意見いただきましてありがとうございます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 授乳室の場所がわかりにくい。

わかりやすく、入りやすい場所にあってもよいのではとの意見あり。

A)現在産婦人科外来の中、小児科待合フロアの2箇所に設置しております。
授乳室の場所がわかりやすいようフロアマップ等にステッカーの設置を検討して参ります。

Q) 病院の運営に直接の係わりはないのですが…

1.患者さんで色んな方に「不在投票されました？」ここでもできると声をかけていました。(期日前から)

2.Aさん(女性)

4/20デイルームにて

Bさん(女性)に「不在投票いかれました？」お住まいは？聞いている
→茨木と分かると市議員〇〇さんを書いたメモを渡す

3.4/21朝、私がデイルームで新聞を読んでいると突然横に来て
A「あなたお住まいは？」私「どうしたのですか。茨木市です。」

→A「不在投票いかれましたか」私「茨木は選挙ありません」

→A「市議員は？」私「ありません」

→「市議員、高槻だけ…」知らなかった

デイルームで選挙運動している

まして茨木の方に「〇〇」さんと書きなさい、いい人ですよ。メモ渡している。こんな時どうします。完全に違反です。

A)この度は不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。

今後そのような方がおられましたらスタッフに声をかけて頂くようご協力を願い致します。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital