

2023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。

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) 処置して、次の受診日勝手に決めて終わり
診察ってこんなんですか？
前回の受診から今回迄の間の状態等、全く聞かない。
前回は〇〇科の病名の症状ではなく、他の科の病状のみ聞かれました。
DRの交代をお願いしたいです。仕方なく受診してますが…

A) 貴重なご意見ありがとうございました。不快な思いをさせてしまい、
申し訳ありません。
当該診療科医師に投書をお渡しし、ご留意いただくようにしました。

Q) 消灯後、複数名の病室に新しい患者の方を入室（入院）させる際に、
就寝中の患者への配慮が足りませんでした。

- ①消灯後、患者の到着を待つためか、午後10時45分まで病室の照明を
つけたままにされました。（お願いして消していただきました）
- ②病室のドアを叩きつけるような大きな音を出して開閉されました。
- ③新しい患者の入室後、大きな声で不必要な会話を繰り返されました。
（静かな声で話そうとさえなさいませんでした。看護師、助産師の方）
- ④病室の入り口の照明を消さずに退室されました。（私が消しました）

A) この度は、入院患者様の療養環境への配慮が足りず、不快な思いを
させてしまい申し訳ございませんでした。特に夜間の緊急対応の際
は、同室患者様が就寝中であることを念頭に置き対応して参りたい
と思います。

Q) 高槻病院～高槻駅（高槻市駅）の送迎バスを運行してほしい。
「高槻病院前」のバス停を設置するよう高槻市に働きかけてほしい。

A) 今後検討させていただきます。ご不便お掛けいたしますがご了承
ください。貴重なご意見ありがとうございます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 8時すぎに来院し、予約なしでの診察が受けられるか確認しました。体が不自由な母の診察をお願いしたく、また時間がかかることも承知していたので診察時間になったら呼び出してほしいと電話番号まで伝えたのですが、比較的すぐ診察できそうなのですぐ呼んでほしいと言われました。なのですぐ母を呼び、診察を待っていたのですが、番号はなかなか表示されず、3時間も待ちました。やっと表示されたと思ったら予約の方の番号が私たちの番号より先に診察される場所に入り、がく然としてしまいました。結果4時間待ちました。

状況が変わって待つ時間が長引きそうなら先にそうおっしゃっていただきたかったです。予約優先なことは承知していますが、すでに表示されている順番を抜かしてまで優先するくらいならいっそ表示しないでほしいです。

体の不自由な母も、私もくたくたになりました。お声かけや表示の方法など、もう少し予約なしの私たちにも配慮していただきたかったです。

A)この度は私どもの対応で大変ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。

〇〇科は予約なしで来院された患者様は待ち時間がかかるため、お電話でお呼び出しさせていただくまもなくコールをご案内することが多くあり、この度ご家族様にもご案内いたしました。早いお時間に受付をされたので、予約患者様の間でお呼び出し出来る可能性があると考え、事務は看護師に確認し、ご本人様を今お呼びいただくか、まもなくコールを使用したとしてもすぐに出られるようにしていただくかのご案内させて頂きました。しかし事務からの言葉が足りず、ご本人様をお呼びいただいてもすぐに診察が出来るとは限らないというご案内が出来ておりませんでした。

また事務と看護師との連携ミスがあり、患者様を長時間お待たせしてしまいました。

今後、患者様をお待たせすることのないよう科内で再発防止に徹底してまいります。また、患者様を第一に考え自発的行動を心がけて参りますので何卒よろしくお願い致します。大変申し訳ございませんでした。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital