

2024年 6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
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 看護師の態度が不親切。

- ・目があって挨拶しても無視(その日の担当患者以外は無視なのか?)
 - ・何度も患者の名前を確認するのでご協力ポスターを貼ってるのに患者(入院中の家族)に対し、「この人」呼ばわり
 - ・入院当初に聞きたいことがありナースコールを呼ぶと、ベッドサイドのテーブルに手をつきながら、質問に対して返答が「～と思います」「多分～」と返事をされた。
 - ・患者、面会者も歩く廊下で先輩看護師が後輩看護師へ割とキツめの言葉で指導なのか注意なのか知らんが、見えないところですかでは?
 - ・2人1組でオムツ交換、ベッド整えをしているようですが、愚痴りながら作業はいかなもののでしょうか? 同室に面会家族もいます。内容は「こっちも忙しい中やってるのにあんな言われ方はないわー」と。
 - ・カーテン1枚で仕切られていますが、オムツ交換も何も声をかけず、カーテンを開け面会中だとわかると何も言わずにどこかへ行きます。
 - ・仕事で使われるワゴン。ワゴンの下部に片足をかけ壁にもたれながら看護師同士でお喋りしています。
- とにかく態度が悪い!! この態度の悪さは高槻病院の6南病棟だけでしょうか? それとも高槻病院全体でしょうか? 直接6南病棟の方へ伝えても良いのですが、家族が入院中です。面会家族の不在時に患者に対して何かされても放置されても嫌なのでこの意見書に書かせてもらいました。

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。

医療者側の配慮に欠けた発言、態度、行動により患者様ご本人やご家族様にも不快・不安な思いをさせてしまい、申し訳ありませんでした。スタッフで話し合いをおこない患者様の状況や心境を十分に理解した説明や専門職としての行動、立ち振る舞いが欠けていたと振り返りました。今後は、患者様の立場に立ち、専門職としてのふさわしい態度を心がけ、安心して療養していただけるよう行動を徹底していきたいと思います。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

Q) 6/14 午前中に31番に車を停めており、精算機で精算した後に、車止めのバーが下がりきっていないのではと思い、警備員に質問したが下がっているので車を出していいと返事があった。その後車を出したが、結局バーが下がりきってなく、車に傷がついてしまった。

他の番号の精算をしてしまったのだと思い、もう一度精算したら無事車は出庫できたが、そのあと1人の警備員は入ってから2日目でよくわからず申し訳ございません。と謝ってくれたが、帰り際に喋ったもう1人の警備員は笑って話の途中に話しも聞かずに逃げて行った。精算の番号を間違えたことは私が悪いが、対応が悪いと思った。正確な対応をしてほしい。(事務代筆)

A) この度はご迷惑をおかけして申し訳ございませんでした。スタッフに再度、患者様へ快い対応を心がけるように周知しました。

Q) 書類を見せてと言われ、ファイルごと渡したらいらぬ書類だけ何も言わず渡された。ファイルは自分のものだったと伝えると、謝りもせずその辺にあった汚いファイルを渡された。その対応はおかしい。

A)この度はご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。

患者様の私物を粗末に扱ってしまった事、患者様よりご指摘いただいた際に謝罪をしなかった事、重ねてお詫び申し上げます。

以後この様なことがないよう気をつけて参ります。

この度は貴重なご意見ありがとうございました。

患者さまの声

Q) 夜中2~4時までナースステーションにいる看護師の声、笑い声雑談ばかりで非常に不快だった。今まで何度も高槻病院に入院歴があるが、こんな嫌な思いは初めて。医療の質が下がったと思う。残念。

A) 入院療養中の患者さま方への病棟看護師の配慮のない行動で、不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。戴いたご意見をスタッフ間で共有し、改善に努めます。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。

Q) 自分は色盲であり赤色が見えない。入院のパンフレットの赤い字、赤い矢印が見えない。色盲の人のパンフレットなどを準備しておいてほしい。

A)この度は貴重なご意見ありがとうございました。ご事情がある方は口頭で説明させていただくなど、その都度対応させていただきますので、お気軽にスタッフにお声かけください。