

2023年 7月 8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) NSコールを押してもなかなか来室してもらえず、来たと思ったら隣人への対応をして帰っていった。

外来検査時、OPE着がはだけたまま直してもらえず、点滴の管をNSが踏み、腕の針が刺さった部分がひっぱられ、ent後も痛みが続いた。NSの質の向上を希望します。

A) この度は看護師の対応で不快や不安な思いをさせてしまい大変申し訳ありませんでした。

ナースコールの対応や患者さまへの配慮に欠けた対応については、スタッフと共有し改善に繋げていきます。今後とも患者さんの思いに寄り添った看護が出来るよう教育指導を継続してまいります。貴重なご意見ありがとうございました。

Q) 先日夫が胃の手術をしました。

結果を聞いたときに胃は2/3とりのぞきましたが、あと肝硬変が何か所ありました。私がそれはどのような今後処置になりますか？

とおききましたら、顔も見ず1年間抗ガン剤ですね。と捨てぜりふのように出られました。それから私は体調をくずし寝れず、今自分の検診に初めて高槻病院にきました。どこも異常なしでしたが、ストレスだったと感じました。

医師として患者に寄り添った今後の処置を一緒に考えて頂きたいと思います。

A) 貴重なご意見をいただき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。投書を当該医師にお渡しし、ご留意いただくようにお伝えしました。

Q) ピアノ演奏（人が演奏する）の音量が大きすぎる。

2回の外来受付まで聞こえて、患者と事務の会話が聞き取りづらい。病気で来ている気持ちを汲み取ってほしい。

リサイタル場ではない、病院です。

A) ピアノ演奏の音量が大きく、ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんでした。普段の演奏者と違う方が演奏されており、いつもと違う運用となっておりました。今後、患者様のご迷惑とならないよう注意いたします。



患者さまの声

Q)採血時に母は血管が細くいつも採血は大変であることを伝えたのにめちゃくちゃな採血の仕方をしていました。何度も針でぐりぐりと見てるこちらが気分が悪くなってしまった。

あげくのはてにその場所は無理だと最初に伝えた手の甲から針をさしたがそこからは採血するのではなく点滴用なのか針をさしたままでたまに点滴の管をつないだりはずしたりしてほとんど点滴もしてない状態でした。結局違う人をつれてきて足のつけ根から2か所採血してましたが、本当に病人に対する態度なのかと思う時がたびたびあった。

人をととてもバカにしたような言い方をしていた。

タクシーを呼んで帰ることを伝えるともう薬をすぐに持って来るから呼んでも大丈夫だというのでタクシーを呼んだが、結局10分ほど待たせることになり、こちらがしびれをきらしてまだ時間がかかるなら明日取りに来ると言ったらやっと対応した。タクシーを呼んでもいいと言ってからも手に針はささったままで取らなくていいのかと言ったら薬を持ってきた時にはずすと言ったまま放置。もちろん点滴にはつながっていない状態。血がさらさらになる薬を飲んでいるからと言ってあったのに、間際までぬいてくれず案の定血が止まらず、母が顔をしかめるぐらいに強く押していた。手の甲はいまも内出血がひどく左足のつけ根の採血したところもいたいと言っている。診察してくれた先生はととてもよかったが、この男性は本当にひどかったです。

A)この度は患者様およびご家族様のご心情に寄り添えず、救急センター看護師の態度および言動にて、不愉快な思いをさせていただきましたこと、心よりお詫び申し上げます。

本人に事実確認を行いお伝えすることが不足していることがわかり注意いたしました。また、部署全体の問題として話し合いの場を設け、患者様の声に耳を傾け、患者様の立場に立って1つ1つ自分達の取る行動や発言を考えることが大切であると共有しました。

この度のご指摘を真摯に受け止め努めてまいります。

今回はお忙しい中お時間をいただき、ならびに、貴重なご意見を下さり、誠にありがとうございます。



**TAKA
TSUKI** General
Hospital

患者さまの声

- Q)化学療法受付にて化学療法来院の付き添いの方より
患者相談室より患者の個人情報が含まれる内容が漏れ聞こえてくるとの指摘あり。扉を開けた状態で大きな声で上記のような内容の電話をしているのは問題があるのではないかと、ご自身もいずれはご家族様のごことで相談室を利用することがあるだろうと考えていたが、この状況を目にすると利用しようと思えなくなったとのこと。
- A)この度は患者相談室職員の言動でご不快な思いを抱かせてしまい、大変申し訳ございませんでした。
本来患者相談室は、患者様の個人情報を守りながらご相談を伺う部署です。そのような部署が、個人情報にあたるような内容の話を部署の外に聞こえるような声量で窓口で話すことは許されないことだと認識しております。すぐに部署内でこちらの声を共有し、窓口内で個人情報にあたる話をしないなどのルールを周知しました。
安心して相談に来ていただけるような部署になるよう今後も努めて参ります。この度はご意見を上げてくださり、ありがとうございました。
-
- Q) 領収書の紙をもらいに行ったときにこっちが間違ってるみたいな感じで上から目線で言ってきた。
領収書を用意してなかったのは受付側やったのに、領収書出来上がった時には態度がころっとかわった。初めからていねいな態度ならよかったけど、すごく気分がわるかった。
- A)このたびは患者さまに不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。事務スタッフの配慮の至らぬ対応を深く反省し、今回のことを真摯に受け止め、今後このようなことが無いよう、改めて患者さまに寄り添った対応ができるよう努めて参ります。
このたびは貴重なご意見ありがとうございました。
-
- Q) 朝、明らかに高槻病院の職員だと思われる方が患者用の駐車場に車を止められているのをよく見る。診察に遅れたりギリギリになるのでやめていただきたいです。
- A) 患者様の駐車場に職員が使用されているとのことで、院内で注意喚起いたします。貴重なご意見ありがとうございました。



患者さまの声

Q) 診察中に長女様よりご本人様長女様ともにコロナ濃厚接触者にあたる旨申し出あり。

〇〇先生より点滴指示があり、診察室で実施することとなった。点滴の際に看護師の対応について高圧的であり、ご本人がかわいそうであったと長女様よりお話あり。また点滴実施の際に大声で「テープは？セロテープでもいいわ」と言っていたことが大変不快であったとのこと。

A) この度は、私どもの発言・態度により不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんでした。

今後は、このような事がないように重々、注意を払っていき患者様1人、1人に寄り添うことが出来るようスタッフ一同、努力を尽くします。ご意見、ありがとうございました。

Q) 色々知りたいのに何の反応もしないし、聞いてもふふくそう看護師、受付めんどくさそう

A) この度は、職員の言動及び態度で不愉快な思いをさせて申し訳ございません。病棟スタッフと共有し接遇改善に努めて参ります。(看護部)

貴重なご意見をいただきありがとうございます。

この度は、事務職員の態度につきまして、ご不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。

日々多くの方と接することが多いことから、対応につきましては常に注意を払うと共に、親切で丁寧な対応を心掛けておりますが、今後更に接遇の向上を図り、貴重なご意見を真摯に受け止め、より一層丁寧な対応に努めてまいります。

ご理解下さいますようお願い申し上げます。(事務部)

Q) カフェ(1F)の前のイートインスペース(飲食出来るスペース)を再び設けてほしい。

A) コロナ感染状況を見て、イートインスペースを再度設置するか検討させていただきます。



患者さまの声

Q)看護外来〇-14の前で待つように言われました。

14：20～だったのですが14：35に1度受付に

「〇-14の前で待っているのですが」と言いに行きました。

「すぐにお呼びできます」と言われ14：5まで待ちました。

もう一度受付に行ったら、NSは〇-6で待っておられたそうで、下の喫茶室まで探しに行ってくださいだったそうです。

15：00に何とかNSにはお会いすることができましたが、

「〇-14の前で待っていた」ということは伝わっていませんでした。

いつも〇-6なのでとても不安でした。

何故この様なことがおきたのか教えて欲しいです。

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。

経緯としましては、受付を行い看護師に伝える際に看護師より〇4～〇7の診察室を案内するよう指示ありましたが、事務は空いている診察室と聞き間違え、空いていた〇14の診察室に患者様を案内しました。

その旨を看護師に伝えたつもりが看護師と事務の聞き間違いにより正確に伝わっていなかったため診察に時間を要してしまいました。

今後、患者様をお待たせする事のないよう科内で再発防止に徹底して参ります。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。

Q) 受付機で受付をして2Fの採血時も診察券を通して受付するのは効率も悪いし患者にやさしくない。1回診察券を通したらすべて完結してほしい。高槻病院のシステムは古いと感じるので改善してほしい。

A) この度は、ご指摘いただきありがとうございます。

受付時に採血の受付も併せて処理ができればとの事で、関連部署と検討しました。検査には採血以外に検尿もあり該当の患者さまに採尿カップをお渡しする必要があります。受付を併用した場合に、採尿が必要な患者さまに間違いなくお渡しできない可能性が生じてしまい、大変お手数ですが再来受付機とは別に検査受付にて、検査受付をお願いしております。

頂きましたご提案は今後のシステム更新時に検討したいと思っております。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) ○○科のカウンターですが、外来患者が多いのに小さいと思った。他の科と同じ人数での対応では受付の方が気の毒に思う。予約外来者に対しての人数配置を考えてあげて欲しいと思いました。また、血圧計測をセルフで計測してもらっているようでしたが、車椅子で来られてる方が難儀されていました。計測計用の椅子の右側(整形側)に車椅子を停めて計測計を90度回転できるテーブルに乗せておけばスムーズに計測できるのにな！と思いました。

A)この度は多くのご指摘、また改善案をご提案くださりありがとうございます。内科受付につきましてですが、スペースの関係上、拡充が難しく受付前が混み合うことがあり、患者様にご不便をおかけして大変申し訳ありません。受付が込み合っている際は他の職員も含めて対応させていただいております。車椅子の方の血圧測定につきましては、ご自身で測定が困難な場合は看護師にて測定を行っております。今回はこちらから患者様へ声かけ・案内が行き届いておらず、気配り・配慮に欠けていたと反省しております。今一度、患者様に寄り添った対応を徹底いたします。頂戴しましたお声をもとに、より良い対応ができるよう職員一同、改善に努めてまいります。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。

Q) テレビの所においてある「入院のしおり」に面会時間平日15時から20時土日祝13時から20時とあったので、妻が土曜日(15日)14時頃面会に来てくれました。その時ナースから今日は面会できませんと言われました。コロナで平日13時から16時になっていますということでした。入院の話を聞いた時(1F)入院当日も面会時間のことは聞いていなかったで、びっくりしました。ナースの方に気をつかわせてしまって申し訳なかったです。その次の日(日曜日)面会の変更を知らないような方が来ていました。できれば6Fエレベーター前の面会の用紙の所に面会時間が書いてあればこのようなことがなくなると思いますので、よろしくお願い致します。

A) この度は面会についての説明が十分にできておらずご迷惑をおかけしました。面会は感染状況を考慮しながら設定しています。ホームページは随時更新しておりますので参照いただけたらと思います。今回は貴重なご意見を頂きありがとうございました。



患者さまの声

Q) 採尿時体幹保持できる手すりや支えのあるユニバーサルトイレを設置してほしい。

A) ご不便おかけし申し訳ございません。
採尿時は看護師が補助いたしますのでお声かけ下さい。
貴重なご意見ありがとうございました。今後検討させていただきます。

Q) 便座のサイズが小さいのでお尻がふきにくい。

病院の空調があがったり下がったりで何故そうなるのか分からない。
患者にとって不都合でした。

駐車場の誘導について

地下のスロープまで誘導しておいて後ろの車を1Fの空いたスペースに案内するのはおかしくないですか？

1Fで待つようにして誘導する方が不公平が無いと思います。

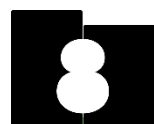
A) 院内のトイレですが標準サイズ（スタンダード）の便座となっております。ご不便おかけし申し訳ございません。

空調の管理は各部署で調整しており、患者様から寒い、暑いとお声がかかればその都度調整させていただいております。ご迷惑をおかけし申し訳ございません。

高槻病院西駐車場では、道路の渋滞を防ぐため、駐車場内に車を誘導させていただいております。その際、後から入った車で地上が空いた場合、駐車することもございます。

ご不便おかけしますが、お急ぎの際は向いのリハビリテーション病院駐車場に誘導させていただくこともございます。ご迷惑をおかけし申し訳ございませんがご理解ご協力のほどよろしくお願いします。

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) いつもいつも医療のお仕事ご苦労さまです。

頑張っているとは思いますが、残念！！ながら評価はだめですね。

数カ月前、料金精算がまちがっているので返金があります、当院の窓口までおこし下さいとのTELがありました。まちがったのはそちらです。TELで返金に来いとはあつかましい。そちらがまちがったのに呼びつけるとは、たいへんえらい病院ですね。どんな教育してますか？過去にも2度ありました。それゆえ今回は知らせます。私の友人もそういった件があったそうです。

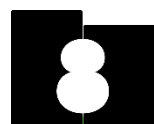
職員が平気で大きな顔してEレバ-タを使用しています。ドク-も良く見ます。どういことですか？だから3流病院と言われるのですね。

A)このたびは会計に誤りがあり、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。精算については次回来院時もしくは現金書留で返金させていただきますようご案内させていただいておりますが、現金書留のご案内ができておらず申し訳ございません。

今後の対応につきましては指導徹底して参ります。

貴重なご意見ありがとうございました。（事務部）

患者様用エレベーターですが、基本的に患者様優先でご利用いただくようにしておりますが、職員も同乗させていただく場合もございます。ご迷惑をおかけし大変申し訳ございませんが、ご了承いただきますようお願いいたします。（管理科）



**TAKA
TSUKI** General
Hospital