

患者様の声への回答

貴重なご意見・ご指摘をいただき、ありがとうございます。
皆さまからのご意見を今後に活かし、改善に努めてまいります。

日付	ご意見	回答・改善策
2月26日	「どうしても顔をかくさなければ受診できませんか」化学物質過敏症です。他者(看護師さん方も含む)洗たく洗剤化粧品刺激、消毒により、すぐ体調をくずします。マスクをしていると敏感になるので、呼吸の調整ができず、吸ってしまいます。日常から、他者と近くですれ違わない様、ひふや粘膜で「おや」「あやしい」など感じると呼吸を停めています。着用していた服は3〜7日ほど外においてすぐ入浴します。(外で全てぬいでから家の中に入ります)それくらい気をつけています。ですから、マスクをつけていることは、普段から他者がこわいの、さらに辛いことです。顔をかくしていることも、ゆううつです。うがいをするにも、手間がかかります。今日は検査の中で布マスクが汚れてしまいました。不織布マスクはかぶれるので使えないため、くださとのことでしたが、お断りしました。「タオルで口もとをおおっていられますか」とのこと、ハンカチはもっていますからそれは可能です。しかし、そこまでして顔をかくす理由がわかりません。人は誰でもカゼ、様々な何かしらの菌など持っていると思います。だから全員がマスクをしていたら管理しやすいのだと思います。でも、みなで顔をかくし続けていて、健康上はよくなさそうと思いますが、専門家ではないのでわかりませんが、子どもたちが大人や相手の表情から学んでいくことはどうなるのだろうと考えます。ちょっとしたことでめめる大人もいます。顔が見えていればちょっとニツコリしていれば、もめる必要ありません。お医者さんも、看護師さんも、受付の方も、受診側は心身に不安があるから受診しています。顔が見えていた方が、こちらは安心です。また、顔をかくして、表情や顔色などから気づいてもらえることが半減するのではない、そういう側面もあるかも(本職の方なので判断できるでしょうけれど、手間という、マスクがない時より集中してみるだろうと思います)と思います。段落分けせず、乱筆乱文、失礼いたします。マスクをしなればならないから、受診、外出をひかえる人も私のように少なからずおります。例えばヘルプマークをつけてけがをして整形外科、入れ歯のため歯科、肌がかせて皮膚科などは、(人間ドックもそうですが)、発熱で受診ではないので対応検討願いたいです。本当にマスクをしているのは、呼吸が大変不安です。顔をかくしていることも、みながかくしていることも、ゆううつです。社会全体の心身の健康のため、世の中が明るい方向へ進むとうれしいです。	マスクの着用についてご不安や苦痛などお困りであるとのこと、貴重なご意見をありがとうございます。マスクの効果は、大きく2点です。感染拡大防止と感染症からご自身を守ることです。行政からの推奨として、5類感染症への移行後も、高齢者や感染症による重症化リスクの高い疾患のある方に不織布マスクの着用をお願いしています。医療機関内ではこうした感染症により影響を受けやすい患者さんが大変多く、またコロナに限らず自覚症状のないまま周囲に感染症を拡散していることもあるからです。病院では、発熱や咳・痰など呼吸器官症状のある方の診療までの動線を分けるなどの対策を実施していますが、受診翌日に感染症の診断となる方もおられます。医療機関ではマスクによって顔を隠していただいているという認識はありませんが、マスクでお顔が隠れて表情が確認しづらいなどのご指摘もあります。職員には接遇としてマスク着用下でも患者さんに不快感を与えない対応を指導しています。とはいえ、ご意見のように様々な理由でマスクの着用が困難な方もおられます。一方でマスク着用を徹底してほしいなどのご意見もあります。医療機関として、来院される方々にご協力いただきながら、多様なご事情に寄り添いつつ可能な範囲で感染拡大防止に努めたいと考えております。ご不便がある場合は対策を個別で検討させていただきますので、お声かけ下さい。
3月15日	オストメイト対応トイレを設置して下さい。(大手の病院では設置されておりイオン、道の駅等には必ず設置されています)	貴重なご意見をありがとうございます。今後、当院としてもオストメイト対応トイレの設置を検討していかなくてはならないと考えております。トイレの種類もいくつかありますので、どのようなタイプが良いのか院内でも協議していきたいと考えております。
3月18日	救急外来受付事務員3人が私語が多く会計が出るまでかなりの時間待たされた。仕事中は私語をやめて欲しい。外部から(患者)みると非常にみっともなく緊張感に欠けていると思いました。	この度は、救急外来受付の勤務態度につきまして、大変不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございませんでした。対象職員には厳重に注意するとともに当該部署職員には緊張感を持って業務を行うよう改めて指導致しました。御指摘いただきありがとうございました。

令和6年4月

病院患者サービス推進委員会