



れんけいと支援



富山市今泉北部町2-1 / Tel: 076 (422) 1112 (代) <http://www.tch.toyama.toyama.jp> / 発行日 2009年12月

地域の医療・保健・介護・福祉の方とともに、皆様の健康をお守りします

「医療における接遇力と 組織成熟度」

接遇向上委員会 置塩 良政

昨年から今年にかけて、院内での体験学習と医局会、看護学校での講義で、「患者さんが求める医療人とは」というテーマでグループワークを行いました。出席者の年齢、職種、勤務年数は異なりますが、不思議なことに結果はほぼ同じで、「明るく優しい、清潔感がある人」「丁寧でわかりやすい説明をしてくれる人」「話を聴いてくれる（傾聴してくれる）人」「気配り・心遣いができる人」「高い知識・技術を持っている人」などが上位を占めました。一方、病院を利用される皆様から職員の接遇についてのご指摘やご意見をいただくことは決してまれではありません。つまり、接遇に関しては、頭ではわかっているにもかかわらず実践できていないのが現状であるということです。

医療における接遇の大切さは徐々に認識されてきていますが、残念なことに、今でも現場では、「この忙しいのに接遇なんかやっつけられるか」という声を聞くことがあります。接遇の意義については、一般企業では、クレームに対応するため、顧客の満足度（CS）や従業員の満足度（ES）を高めるためなどとされていますが、医療の現場では、クレームにきちんと対応し、クレームを未然に防ぐことが医療安全にもつながり、最終的には経営の改善にも貢献するという意味で重要です。従って、忙しい時ほど接遇力が必要なのではないでしょうか。

今年度に当院で行った満足度調査では、ESがCSほど高くはないという傾向がみられました。この理由としては、医療人というのは、プロとしての職業意識と倫理観に基づき、自己を犠牲にしても患者さんに対して一生懸命に尽力する傾向が強い、ということによるものではないかと推測されます。しかし、このような状況は決して長続きするものではなく、組織のどこかにしわ寄せが出てくる可能性があります。

トップから現場の職員にいたるまで、職種や雇用形態に関わらず、基本理念の具体化を徹底し、それに基づいて業務が行えるような仕組みを構築することがまず必要です。また、それぞれの医療機関が地域で信頼され必要とされていることを職員一人一人が実感し、誇りを持って業務を行うことによってESを高め、組織成熟度を高めることができると思います。



Contents

「医療における接遇力と組織成熟度」... 1	
研修・講演・勉強会のご案内..... 2,3	
12月の地域連携・開放型病床症例検討会報告... 3	
年末年始のふれあい地域医療センターについて... 3	
診療所・病院・施設訪問..... 4	
平成21年度接遇力向上体験学習・講演会報告... 5	
褥瘡セミナーを終えて..... 5	
〈仕事用化粧の方法・自宅でできる簡単エステ〉のご報告... 6	
出前研修《看護記録》..... 6	
「とやま連携ホタルイカの会」を開催しました... 7	
医師不在のお知らせ..... 7	
緩和ケア病棟だより..... 8	
編集後記..... 8	

1 . 地域連携・開放型病床症例検討会



1月 日時：1月12日（火） 19：00～20：15 場所：当院3階 講堂
ミニレクチャー：「当院におけるくも膜下出血の治療」

破裂脳動脈瘤によるくも膜下出血は、いまだ治療の難しい疾患です。発症すれば、病院到着前に30～50%が死亡。生存者の約30%は重篤な障害を残し、社会復帰を果たすのは約60～70%と云われています。すなわち、くも膜下出血後に社会復帰して有意義な生活が送れるのは、全症例の約3分の1と考えられます。

破裂脳動脈瘤の治療には、外科的手術による開頭脳動脈瘤頸部クリッピング術。それから、経皮的カテーテルを用いた血管内コイル塞栓術の二つがあります。それぞれに利点、欠点があり、患者

脳神経外科 山野 潤、宮森正郎、塚田 彰、得田和彦さんの状態、破裂脳動脈瘤の部位・大きさ、くも膜下出血の程度などにより、手術法を選択して加療しています。

当院では、開頭脳動脈瘤頸部クリッピング術において、術中に完全に破裂脳動脈瘤の閉塞を確認するために、ICGビデオアンギオグラフィー（県内では一番最初）を導入しており、より安全、確実な治療を行っています。

当院におけるくも膜下出血の治療について、ご報告させていただきます。

症例検討

- ・腹腔鏡補助下で胃がんの切除をした症例
- ・当院で経験したIgG4関連疾患の4例

外科 天谷 公司

腎臓内科 大田 聡

2月 日時：2月9日（火） 19：00～20：15 場所：当院3階 講堂
ミニレクチャー：「腎細胞癌の分子標的治療」

泌尿器科 岩佐 陽一

2 . 内科CPC



日時：1月12日（火）17：30～
場所：医局カンファレンス室
毎月第2火曜日に開催

4 . 糖尿病研究会定例学習会



日時：1月7日（木）17：30～
場所：集団指導室
テーマ 「妊娠期の管理と支援」
講師 副看護師長 塚原 美智子

3 . 褥瘡対策学習会



日時：1月22日（金）17：45～
場所：集団指導室

テーマ「褥瘡手術療法」
講師 形成外科部長 置塩 良政
日頃ケアしている患者さんの褥瘡について検討を希望される方は、褥瘡部の写真を3日前までにふれあい地域医療センターまでお送り下さるか、当日ご持参ください。

5 . 救急事例検討会



日時：1月25日（月）17：30～
場所：講堂

6 . 緩和医療委員会・学習会



日時：1月12日（火）18：00～19：00
場所：集団指導室
テーマ 「症状マネージメント（呼吸器症状）」
講師 理学療法士 竹林 由希世

7 . NST学習会



日時：1月25日（月）18：00～19：00

場所：講堂

毎月第4月曜日に開催

テーマ 「誤嚥性肺炎について」

講師 内科医長 山本 宏樹

研修の横に対象となる職種マークをつけました。
お気軽にお越し下さい。



医師



看護師
保健師



介護支援
専門員



リハビリ



ケアに関わる
スタッフ

8 . 院内看護研修



《S-QUE》

フィジカルアセスメント（基礎）

日時：1月6日（水）18：00～19：30

場所：講堂

フィジカルアセスメント（応用）

日時：1月20日（水）18：00～19：30

場所：講堂



《 年末年始のふれあい地域医療センターについて 》

先月号にも掲載いたしましたが、ふれあい地域医療センターの年末年始の予定は以下の通りです。診察や検査の予約申し込みに対応いたしますので、お気軽にご連絡ください。

なお、救急患者さんにつきましては、直接救急センターへご相談ください。

- ・12月26日（土） 8時30分～12時30分
- ・12月27日（日） 休み
- ・12月28日（月） 通常（8時30分～19時）
- ・12月29日（火）～1月3日（日） 休み
- ・1月 4日（月）～通常（8時30分～19時）



診察・検査予約申し込み 電話：076-422-1114 / FAX：076-422-1154 救急センター 電話：076-422-1112（代）

《連載企画》 病院・診療所・施設訪問 57 おおやま病院

今月は「おおやま病院」を訪問させていただきました。

名 称	医療法人社団 東方会 おおやま病院		
住 所	富山市花崎85番地	医 師	西村 信行先生（理事長・病院長）
標 榜 科	内科・整形外科・耳鼻科・リハビリテーション科		
診察日・時間	月～金曜日 9：00～12：30 14：00～18：00 土 曜 日 9：00～12：00 日曜・祝日・第2・4土曜日休診		
定 員	療養病床 106床	施設区分	介護療養型医療、居宅介護支援事業所

訪問記



「おおやま病院」前景



西村先生とスタッフの皆様



診療案内

日が暮れるのもすっかり早くなり、肌寒さを感じ始めた11月末に、富山市花崎の「おおやま病院」を訪問させていただきました。病院は大川寺病院と上滝クリニックが平成14年12月に現在の場所に新築移転されたとのことで、居宅介護支援事業所も設置されており、地域の医療・福祉の拠点としての役割を果たされています。周辺地域の病院も減少傾向にあり、地域の病院として果たす役割も大きくなってきているとのことでした。

院長の西村信行先生はじめ泉野総看護師長、スタッフの方々とお会いし、当院との連携など様々なお話を伺いました。入院患者は平均4.5の介護度で、非常に高い状況ですが、先生は「現在の状況では、退院後に在宅復帰できる方は少数といえます。今後はリハビリを今まで以上に積極的に行い、在宅復帰にも力を入れていきたいですね。」とおっしゃっていました。

ゆったりとした雰囲気のコピーはとても明るく、外来では職員の方が笑顔で対応されていました。ご高齢の患者さんが多いと思いますが、緊張せずにくつろいだ雰囲気で診察をお待ちいただけるようになっていました。病棟では、病室の入口にかわいい絵と部屋の名前が付けられているといった配慮がされており、家庭的な温かさを感じました。食堂は温かい照明が施されており、癒しを感じていた

ところ、「晴れている日は立山が綺麗に見えますよ」と泉野総看護師長より伺い、食事の風景が思い浮かぶようでした。

日頃の当院との連携においては、重度の医療行為を要する方を受け入れていただくことも多く、とても感謝しています。特に冬期間はどの病院や施設も空床が少ない状況となります。当院退院時におおやま病院への転院を希望される方も多く、今までにもまして連携協力して、この冬を乗り切りたいと思いました。

スタッフの方々の明るい笑顔と、雪化粧を待つ山々に見送られながら、優しい気持ちに包まれて帰路につきました。



平成21年度接遇力向上体験学習・講演会報告

接遇向上委員会 置塩 良政

平成21年11月17日（火）に、接遇力向上体験学習および講演会が開催されました。午後の体験学習の講師は接遇向上委員会の置塩委員長が務め、夕方からの講演会は、スナッジ・ラボ株式会社代表取締役の前田泉様にお願いしました。

体験学習は本年度第4回目で、各部署からの代表28名に対して、「トラブルを未然に防ぐ接遇力と院内コミュニケーション」についてグループディスカッションと講義を行いました。また講演会では、「患者不満とリスクマネジメント～医療紛争から口コミまで～」というタイトルで1時間半の講演をしていただき、137名の職員が出席しました。当院でも定期的に行っている患者満足度調査を行うことでどんなことがわかるか、どのように役立てれば良いのか、患者満足度を高めリスク予防に役立つ日常のコミュニケーションの工夫にはどんなことがあるか、などについて講演をしていただきました。講演後の質疑応答では、外来待ち時間についても詳しく説明していただき、理解を深めることができました。

富山市民病院では、年間を通しての全体の目標・各部署の目標を決めての活動のほか、顧客満足度調査、体験学習、講演会、ロールプレイング大会などをそれぞれ年に数回実施して、職員の接遇力の向上に努めています。また、地域の医療機関への出前研修にも積極的に対応していますので、お気軽にふれあい地域医療センターにお問い合わせください。



褥瘡セミナーを終えて

褥瘡対策委員会 関口 聡子

11月20日（金）17時45分より当院講堂において、第6回褥瘡セミナー『スウェーデンにおける排泄ケア』が行われました。地域の施設から36名を含めて69名の多くの方に参加していただきました。

高齢化が進む現在、排泄ケアは生活に密着した問題です。排泄ケアの問題はその多くが突然やってきます。突然の尿漏れは、それ自体は重大な疾病ではなくても、人々が社会生活を行う上で大変傷つく可能性があります。それまで楽しんでいた多くのことを拒むようになりかねません。また、介護する家族にとっても排泄ケアの問題は、身体的にも精神的にも、そして金銭的にも大きな障害になります。

ヨーロッパでは「排泄ケア問題が人々を充実した幸せな生活を送るのを妨げてはならない」と考えています。そして排泄ケアのための製品は、使う人々（介護される人・介護する人）の生活をより良いものにするためにあるべきです。研修を受けた方々からは「オムツのあて方や工夫の仕方について知識を得た」「実際に触って付けてみるのが良かった」などの意見が聞かれました。

尿漏れがあっても、可能な限り今まで通りの生活を送ることはその人らしく生きるために大切なことです。このセミナーを通して、あらためて排泄ケアの大切さについて、そしておむつについて考える良い機会になりました。



睦美会文化講演

< 仕事用化粧の方法・自宅でできる簡単エステ > のご報告

睦美会 高野 悦子

12月10日（木）17時30分より女性職員を対象として「仕事用化粧の方法・自宅でできる簡単エステ」と題した講演が行われました。昨年の地域医療支援病院研修委員会において、「医療や看護の勉強ばかりだと受講するほうもつらくなる。たくさんある研修の中で、たまにはスタッフ自身のための話もあっていいのでは？」とご意見をいただいたのを思い出します。

お話の中で、講師の方より「仕事に追われ、精神的にも追い詰められ、疲れた...ばかりの生活では、患者さんのためにも女性として自分のためにも、良いことはありません。自分を可愛がって、がんばろうという気持ちを大切にしましょう」と言われました。

理想的な肌を保つためには、うるおい・はり・弾力・血行などが大切であること、そのための洗顔方法、コットンなどの使い方、ベースやファンデーションの使い方等々、モデルを使って具体的に教えていただきました。きちんとメイクする、就寝前にはきちんと落とし、翌日に備えて肌を保護し休ませる、などメリハリをつけたケアを行うことで、女性としていきいきと過ごしましょう、と言った内容でした。

普段、医療や看護の専門的な講義や講演が多いなかで、開始当初は戸惑った表情で参加した人もいましたが、最後には「落ちにくいファンデーションのつけ方」「乾燥する口唇のケア」など活発に質問が出ていました。地域のスタッフの参加もあって、楽しいひと時でした。



出前研修 《 看護記録 》

看護記録委員会 山本美千代 境 信子

看護記録研修のため、7月と11月の2回、老人保健施設ちょうろくへお伺いしました。昨今、チーム医療の推進や地域医療連携の充実、カルテの電子化による多職種間の情報共有、診療情報の開示増加等々、看護記録の重要性が増大しています。

今回、看護記録の意義やPOS方式の記録、記録に書くべきこと、書いてはいけないことなどについてお話をさせていただきました。18時からという時間外にもかかわらず、看護や介護の方々50名以上が参加されました。記録をより良いものにしていきたいという皆さんの意気込みが伝わってきました。私たちも講義をさせていただくことで、今までの記録を振り返る良い機会となりました。

これからも地域の皆様と共に記録の改善に向けた学習を続けていきたいと考えています。



富山地域医療連携実務担当者ネットワーク

「とやま連携ホタルイカの会」を開催しました。

今回、富山県立中央病院・富山大学附属病院・富山赤十字病院・済生会富山病院・富山市民病院の5病院的な地域連携室職員が世話人となって地域医療連携実務担当者のネットワークを作りました。12月5日(土)14時30分より富山市民病院において交流会を開催しました。28病院より67名が参加し、意見交換を行いました。内容は以下の通りです。

・ 講演

テーマ：「地域医療連携推進のポイント」

全国地域医療連携ネットワーク連絡会事務局

関東中央病院地域医療連携室 小泉一行氏

・ ディスカッション

「急性期病院、回復期病院、療養型病院の地域連携室～それぞれの立場から～」

今回、富山医療圏の病院と県内の公的病院にお声をかけましたが、今後は施設や在宅療養に関わる方々とも連携を進め、共に学習し、紹介や転院、在宅療養、地域連携パスなどの連携がより円滑にいくよう、関わっていききたいと思います。

終了後は33名が参加して懇親会を行いました。今まで電話のお付き合いだけだった方も「お互いこんな顔だったんですね…」と確認？しあい、楽しいひと時を過ごしました。顔の見える関係作り、の目的は果たせたと思えました。



医師不在のお知らせ

外来担当日の休診のみ掲載

1月分

科名	不在日	医師名	科名	不在日	医師名
内科	14日PM	石田	内科	22日	蓑内
	22日	寺崎靖	小児科	14日	小西
	19日	大田	眼科	22日	山田
	20日	千代			

その他、急に不在となることがありますので、ふれあい地域医療センターまでお問い合わせください。

～緩和ケア病棟だより～

緩和ケア病棟から見える立山連峰は、白い帽子を被り冬の訪れを告げています。

「ダイニングルームたてやま」には、患者さんとご家族、ボランティアの皆さんや病棟スタッフでデコレーションしたXmasツリーが飾られています。入院されている患者さんに少しでも日常を感じていただければ、と願って作りました。ツリーのイルミネーションは、参加した皆の想いが加わり、輝きを増しているように見えます。その輝きは、病棟を訪れる人をも和ませられます。



緩和ケア病棟を開床して、7か月が過ぎようとしています。この間に多くの方々との出会いがあり、笑顔が溢れる日々がありました。ティータイムの時間・ラベンダーの籠・七夕飾り・オリジナルのメッセージカード・おわら踊りと胡弓の音色・四季折々の飾り・窓から見える立山や月夜など、四季を感じていただけるよう取り組みを行ってまいりました。

私たちは、今後とも穏やかで静かな時間を大切にして差し上げたいと考えています。緩和ケア病棟で過ごされたことが、患者さんやご家族の記憶に残るようお手伝いしていきます。

～緩和ケア病棟へ入院を希望される方がいらっしゃいましたら、
ふれあい地域医療センターへご連絡ください～

編集後記

7ページにも掲載しましたが、地域医療連携室の職員のネットワーク「とやま連携ホタルイカの会」ができました。今回交流会や懇親会に参加された方々からはとても良かったと言っただき、安堵しています。特に5病院の世話人が力を合わせて開催までにこぎつけた意義は大きいと感じました。連携の要は地域医療連携室のスタッフです。地域連携について、皆で切磋琢磨して研鑽を積んでいくことができればと思います。懇親会では名詞と笑顔が飛び交っていました。皆さんの楽しそうな表情を見ていると、地域連携をやってきて良かったと幸せな気持ちになりました。

ふれあい地域医療センター 高畑 由記子



「れんけいと支援」に関するお問い合わせは、ふれあい地域医療センターまでご連絡ください。送付を希望されない方はお申し出ください。

TEL 076 (422) 1114 FAX 076 (422) 1154

ホームページ <http://www.tch.toyama.toyama.jp/>
がん・なんでも相談室：メールアドレス shien@tch.toyama.toyama.jp



この印刷物は、グリーン基準に適合した印刷資材を使用した環境配慮型製品です。