

ほほえみ

医療法人杏仁会 松尾内科病院
http://mihara-matuoohp.or.jp
患者サービス向上委員会活動誌
発行日：平成 26 年 5 月 10 日
発行元：患者サービス向上委員会

vol.73

患者サービス向上委員会は、病院・施設の利用者様にご満足のいただける医療・福祉サービスの提供に努めています

4 月 5 月 6 月の接遇課題 『おもてなしの心溢れる確かな接遇を目指そう』

日本看護協会機関紙「看護 5 月号」発刊に寄せて

看護部長 池庄司 和子



松尾内科病院と関連施設において「地域完結型医療」の実現に向けて取り組んでいることが評価され、今回の取材に至りました。2025 年問題に向けて、病院・病床機能分化と強化が進められ、より一層地域連携が重要になっている昨今です。厚生労働省の改革案では、2011 年に 107 万床ある一般病床を 2025 年には「超急性期病床」「一般急性期病床」「地域包括ケア病床」に分け、23 万床ある療養病床を「長期療養病床」として分化し強化することが示唆されています。当院においても在宅復帰率向上に向け、より関連施設を含む地域連携の強化が課題になっております。そうした中、今回の取材テーマである「チーム医療と地域連携で地域完結型医療を目指す」はとてもタイムリーな内容でした。今まで曖昧にされていた「松尾内科病院における退院支援・退院調整の流れ」が明確になり、多職種参加のカンファレンスもさらに充実してきました。当院の強みである内科専門病院としての専門性を活かし、医療・看護・介護の「顔の見える」関係と日々の活動内容が「グラフ記事」にしっかりと紹介されております。退院調整やリハビリカンファレンスの場面をはじめ訪問看護、老健施設及び特別養護老人ホームでのレクリエーション等、生き活きと働いている職員の姿に私自身も感動しました。今回の取材を機会に、退院後も安心して暮らせる「地域支援型」施設として、さらなる発展に向け職員一同「団結」して取り組んでいきたいと思っております。

「看護」雑誌取材を終えて 3 病棟 品川師長
H26 年 3 月 12・13 日に日本看護協会出版会の雑誌「看護」の取材を受けました。テーマは「チーム医療と地域連携で地域完結型医療を目指す」です。「看護部連携会議」での院内における関連施設との連携などの取り組み状況や、特殊疾患病棟での、ポジショニングを取入れた褥瘡予防を、リハビリ科との協働で実践している場面。一般病棟では、退院支援に看護師をはじめ、多職種で取り組んでいるカンファレンスの様子などの取材を受けました。この取材を通じて、患者さんが住み慣れた地域で、自分らしい生活をしていただくためには、多職種との連携や、在宅を視野に入れた、看護師の関わり的重要性、関連施設との情報共有の大切さを強く感じました。今後は更に、退院支援・退院調整を強化し、在宅復帰率をアップさせていきたいと考えています。

接遇事例発表会：ポスターコンクールが開催されました。



3 月 18 日に接遇に関する事例発表会とポスターコンクールを開催いたしました。どちらも各部署の特徴や取組が伝わるものでした。

《結果報告》ポスターコンクール 最優秀賞…栄養科・検査科
事例発表会 第 1 位…栄養科
第 2 位…検査科
第 3 位…3 病棟

患者さん・利用者さん、ご家族の立場になり、相手の気持ちを理解する接遇が、サービス向上へとつながるものと思います。今後も全職員協力しあって、接遇改善・サービス向上に努めて行きましょう。

★ボランティア活動の紹介

昨年 11 月より「ボランティア活動」を開始して 6 か月。現在、10 名の方がお元気にご活躍されております。

1	レクリエーション（寸劇他）	2 名
2	絵本の読み語り	2 名
3	患者図書	6 名



寸劇：「森の動物病院」を終えて：感想 開催：3 月 29 日

3 病棟 藤井看護師
寸劇「森の動物病院」を観て、私は「忙しいと患者さんをせかすタイプ」か「しっかりと診て、傾聴の出来るタイプ」か、どちらのNs だろうかと自らの態度を再度見直す事が出来ました。いざ患者となったとき、自分の対応はどうか、納得のいく対応は出来ているか、と振り返ってみました。患者さんからコール・訴えがあったとき「ちょっと待ってね」「後で来るね」と一言だけを行って仕事に戻り、患者さんを待たせていた事がありました。これでは患者さんは不安な気持ちのままいつ来るのだろうか、と思っていたのではないかと考えました。



「読み語りの会」開催による患者さんの声 開催：3 月 25 日

2 病棟 矢野師長
毎月 4 火曜日の 14:00~14:30、ボランティアさんによる「読み語り」が行われています。3 月 25 日には「春のお花見にちなんで」と題して、絵本『はなさかじいさん』を読んで頂きました。会場である 3 階の談話室には 7 人の患者さんが来て下さり、ほのぼのとした時間が過ぎていきます。「読み語り」の後には、TV 水戸黄門のテーマソングを参加者全員で歌い、拍手で会が終了しました。参加して下さった患者さんは、自然と笑顔になり「絵本はいいねえ、心が癒されます」「楽しかった、次が楽しみです」などの声を頂き、ボランティアさんの力と、読み語りの効果を実感しています。