

フィリア・レター

～真の友人からの手紙～



発行：中部ろうさい病院

〒455-8530

名古屋市港区港明 1-10-6

TEL 052-652-5511

FAX 052-653-3533

<http://www.chubuh.johas.go.jp/>



「よろず相談室」の紹介

副院長 若松 正樹

今般、入退院支援センターの新設に伴い、従来の地域医療連携室とよろず相談室の役割が一部変更となり、新生「よろず相談室」の主な担当は相談支援と文書受付となります。患者さんやご家族から寄せられた「要望や苦情」への対応は相談支援の重要な業務であります。多くの患者さんは病院の①接遇・態度、②診療、③病院規則、④施設に対して種々の不満を抱かれます。一般的なクレームの「要望や苦情」は改善して欲しいという患者さん自らの要求であり、病院にとっては貴重な情報（贈り物）とも言えます。その中には、それまでは放置して気付かなかっただけで、病院運営上の看過できない課題や組織として改善すべき問題も少なくない筈です。我々医療者は患者さんの要求を真摯に受けとめ、より良い病院づくりのため、毎週1回検討会（患者サポートカンファレンス）を開いております。そこでは、単なる一時凌ぎの対応ではなく、要求が発生した原因の追及から解決策を検討しさらに実行に移すまでが重要であると認識し、緊急対応の必要な課題は病院上層部に直接提案して問題の早期解決に努めております。一方、近年の社会問題化した『クレーマー』

は病院に不当な要求や嫌がらせを繰り返し、法律をも無視し、職員に過大なストレスを与えます。時には、暴言・暴力など粗野な行動をとります。他者への共感性が乏しく、相手が弱いとみると徹底的に攻撃してくるのが特徴です。最近2年間で相談室が把握した約500件の「要望や苦情」のうち、概ね1割が悪質なクレームに相当します。大多数の患者さんは、実際には不安を持ちながらも、黙って受診されています。理不尽な要求は職員への脅威であると同時に、周囲の患者さんへの迷惑行為となります。『クレーマー』は決して許してはならず、職員一丸となって毅然として対応するのが鉄則です。しかし、彼等にも嘗ては普通の患者さんと何ら変わらない時期があったかもしれません。一般的なクレームを後回しにせず即座に誠実に対応するなど医療者側の弛まぬ努力があつてこそ、患者さんの満足度を高め、延いては『クレーマー』への豹変の防止に役立つと考えられます。

患者さんの協力なくして医療は成り立ちません。我々医療者は患者さんと敵対するのではなく、協力し合いながら双方にとって満足な治療のできる病院を目指したいと願っております。お困りごとがあれば、どうかお気軽に「よろず相談室」にお立ち寄り下さい。

今月号のお知らせ

- | | |
|--|--|
| <p>①「よろず相談室長就任のご案内」
……………副院長 若松 正樹</p> <p>②認定看護師紹介
……………救急看護認定看護師 樋口 小夜
……………皮膚・排泄ケア認定看護師 中田 うらら</p> <p>③糖尿病での『オンライン診療』はじめます
……………糖尿病・内分泌内科部長 中島 英太郎</p> | <p>④「回復期リハビリテーション病棟を開設いたしました」
……………中央リハビリテーション部長 大島 富雄</p> <p>⑤テレビ愛知 サンデージャーナルに出演して
……………心療内科部長 芦原 睦</p> <p>⑥院内行事開催記録
編集後記
病院の理念・当院の基本方針</p> |
|--|--|



看護師

救急看護認定看護師

樋口 小夜



救急看護認定看護

師の主な仕事は、突
然の病気やケガをし
た方に対して行う救
急・応急処置の実施
や、心臓や呼吸が止

まってしまった患者さんへ蘇生(そせい)処置、
突然の病気で不安に思われる患者さんやその
ご家族に対する心のケアを行っています。また、
災害に見舞われた地域へ出向き、被災病院・
被災者の方々への看護活動や起こりうる災害
に向けての訓練などを行っています。目の前
で大事な家族や友人が倒れた時に、どのよう
な行動(救命処置・応急処置)を起こしたら
いいか皆さんはご存知ですか?南海トラフ大
地震が近い未来に襲来すると予想されていま
すが、自宅や会社において災害に見舞われた
際に、自分自身や家族などの命を守るために
とるべき行動は何か、災害が起きた後の生活
が困らないようどのような準備をしたらいい
のか不安に感じていませんか?急変・応急処
置対応や災害時の行動など自治体や学校、地
域の方々のごところへ出向き、訓練や勉強会も
お受けいたします。是非職員までお声掛けく
ださい。

皮膚・排泄ケア認定看護師

中田 うらら



皮膚・排泄ケア認

定看護師の中田です。
私の仕事は、皮膚や
排泄に関わること全
般になります。転ん
でできた傷(きず)、

床ずれ(褥瘡:じょくそう)やオムツかぶれ
など既に出来てしまった傷のケア方法や傷を
作らないためにはどうしたらいいか日々考え
ケアをしています。また、ストーマ(人工肛門・
人工膀胱)造設術という手術を受けられた患
者様に日常生活の指導やアドバイスを行って
います。

私の仕事は、入院中はもちろんですが家に
帰ってからも日常生活に関わってくる事が多
いので、患者様だけでなくご家族ともお話を
させていただきます。患者様・ご家族の皆さんに
とってよりよい生活を送るために一緒にケア
考えていきたいと思っています。何かお困り
ごとがありましたら主治医の先生を通して気
軽にご相談下さい。

また、訪問看護師さんと共同してご自宅に伺
うこともできます。何かケアでお困りの際は
スタッフへご相談ください。



医師



糖尿病での『オンライン診療』はじめます

糖尿病・内分泌内科部長 中島 英太郎

日経新聞などで取り上げられましたので、ご存じの患者さんもいらっしゃるかもしれませんが、この度当院糖尿病センターでは、オンライン診療の取り組みを開始します。4月よりICT機器を活用したオンライン診療による診療行為が正式に認められ新規項目として保険収載されました。当院では以前より病気治療と仕事との両立支援の取り組みを行っていましたが、多忙な仕事や育児、介護でなかなか平日昼間に来院することが出来ない患者さんの利便性をはかり、さらにこのオンラインシステムを使って病院と職場との連携をすすめ、糖尿病が有っても働きやすい職場にしていくことを目的としています。現在のところ色々な制約があり、「緊急時に約30分以内で来院可能なこと、6ヶ月以上継続して同じ医師を受診していること、過去1年で6回以上の受診が有ること、腎臓が少し悪くなっていること」などの患者さんが対象となります。

このオンライン診療は別名「スマホ」診療と呼ばれていますが、患者さんに必要な物はスマートフォン（以下スマホ）のみです。スマホにソフトをダウンロード頂き登録を済ませればすぐに使えるようになります。あとは指

定予約時間までに近況を問診票に入力しておけば病院からのテレビ電話連絡を待つだけです。テレビ電話診察後、料金はクレジットカードで決済され、その後病院より処方箋をご自宅に郵送いたしますのでお近くの調剤薬局で処方をお願いしてください。大変便利なスマホ診療ですが、現在3ヶ月に一回の来院での診察が義務付けられていますのでご承知置きください。

さらに当院でのオンライン診療の特徴は、職場との連携機能があることです。当科医師は「患者さんの通院や糖尿病の状況、今後の治療方針、薬物と業務の注意点、職場で配慮頂きたいことや依頼事項」などを記入でき、職場のスタッフは「現在の治療状況、今後の治療見通し、仕事に影響する薬や就労制限の必要性などの問い合わせ」を同じプラットフォーム上のWebベースで入力可能となります。勿論必要であればチャット機能やテレビ電話を使っての相談も出来るようになります。

診療上まだまだ色々な制限がついておりますが、これから発展していくオンライン診療です。もしご興味がある方がいらっしゃいましたら是非糖尿病センター受付までお申し出ください。


 技師


「回復期リハビリテーション病棟を開設いたしました」

中央リハビリテーション部長 大島 富雄

現在は障害を治す意味で使用される“リハビリテーション”。誰もが知る言葉となっていますが、皆さんはリハビリテーションの語源やその変遷をご存知でしょうか？

その語源は、ラテン語で「再び」、habilis「人間らしい」、「できる」という語で、「再び人間らしく生きる」、「再びできるようにする」という意味になります。しかしリハビリテーションという語は、古くは宗教上の破門から解かれる（許される）といった意味が強かったようです。たとえば、「地動説」を唱えたガリレオ・ガリレイや、「魔女裁判」で火刑に処せられたジャンヌ・ダルクが破門撤回や汚名返上により、名誉が回復された時にリハビリテーションという語が使われています。現在、私たちが使っている「障害者に対する機能回復、能力向上、社会復帰」という意味になったのは、障害者が多発した第一次世界大戦の頃からで、戦争で負傷した兵士を復帰させることをリハビリテーションと呼んだとされています。日本では国際障害者年の1981年以降に徐々に広まり、現在に至っています。参考になりましたか？

さて当科は開院当初より労働災害の患者さんをはじめ、地域の方々のリハビリテーションを担ってまいりました。しかし当院は急性期病院であるため入院期間に限りがあり、病状が安定すれば退院あるいは転院となってし

まいます。そのため患者さんの中には、リハビリ途中で不安を抱えたまま自宅に帰る方も少なからず居らしたと思います。

そこで当院では、今年3月1日より新たに回復期リハビリテーション病棟を開設いたしました。御存知かと思いますが、回復期リハビリテーション病棟とは、脳血管疾患・脊髄損傷または大腿骨頸部骨折などの病気やけがを対象に急性期を脱して症状が安定してきた時期に専門職による集中的なリハビリテーションで、家庭復帰や社会復帰を支援する病棟です。この病棟の利点は、入院期間や訓練時間を長く確保できるため、日常生活動作や社会・家庭復帰への積極的な介入・支援を行うことができるため、不安を解消して頂いて退院できる点です。

まだ始まったばかりで至らない点が多々あると思いますが、近隣の回復期リハビリテーション病院との連携・協力を得ながら、患者さんの「再びできるようにする」をお手伝いできればと思います。



リハビリ訓練室 風景


 医師

テレビ愛知 サンデージャーナルに出演して

心療内科部長 芦原 睦

2018年3月25日「データで解析サンデージャーナル」に出演した。収録は前週の17日であった。石原良純さん、黒田有さん、いとうまい子さんの3人がMCを務める番組である。

前日におおまかな台本がメールに添付されてきて、それに目を通しただけで、「ぶっつけ本番」だった。三人のMCは自由に雑談されているので、途中で「これ、本番ですか？」と思わず聞いてしまった。正直、こんな気楽に収録されているのかと思った。しかし、適当そうに見えて、押さえるところは押さえている、プロのタレントさんたちは凄いものだ。三人が自由に話されるので、台本から離れな

いように「忖度」して、シナリオに戻したものだ。シナリオ

に戻さないと、私の発言予定のことが言えなくなってしまうからだ。まあ、必然性のある「忖度」と言えよう。

その時のスナップが写真である。期せずして背の順の写真になってしまった。始めて出演した割には、よくMCと絡んでいたとプロデューサーに言われた。

当院のPRになれば、広報委員長として幸いである。



院内行事開催記録

★看護週間にイベントが開催されました★

5月12日はナイチンゲールの誕生日にちなみ「看護の日」と制定されています。12日を含む週の日曜日から土曜日までが「看護週間」と呼ばれ、看護に気軽にふれてもらえるような楽しい行事が毎年催されています。

当院でも、看護を身近に感じてもらうために各病棟の看護の様子を正面玄関前に掲示しました。さらに、院内コンサートも開催され、医師や看護師自身によるオペラやバンド演奏に驚かれた方も多いのでは？最後には、参加者全員での合唱もあり心休まる楽しいひと時となりました。

今後も、皆さんに楽しんでいただけるようなイベントを開催していきます。



★第15回市民健康セミナーのご案内★

「認知症は怖くない！ほけても安心して暮らせる地域社会へ」

誰もがなる可能性がある「認知症」。たとえ認知症になっても地域で安心して暮らしていくためには？当院の認知症認定看護師だけでなく、国立長寿医療センターもの忘れセンターの先生もお招きして地域での認知症のあり方を考えていきます。家族や知人に認知症の方がいらっしゃる方、ご興味がある方は是非ご参加ください。

日時 平成30年7月28日(土) 13:30~15:30 場所 中部ろうさい病院 2階講堂

※入場は無料ですが、事前に参加申込が必要です。詳細はホームページ又は院内設置のチラシをご覧ください。

当院の理念

納得、安心、そして未来へ

当院の基本方針

- ・医療の質の向上と安全管理の徹底
- ・生命の尊厳の尊重と患者さん中心の医療
- ・人間性豊かな医療人の育成と倫理的医療の遂行
- ・地域社会との密な連携と信頼される病院の構築
- ・災害・救急医療への積極的な貢献と勤労者に相応しい高度医療の提供

～ 編集後記 ～

今年度からフィリアレターの編集に携わることとなりました。4月には診療報酬の計算方法の見直しが行われ、いよいよスマートフォンを利用した「オンライン診療」が保険診療でスタートし、身の回りのITが医療に活用される時代になりました。色々な事がデータ化され、デジタル化されていく中で、医療の場ではやはり「人と人」との関係が一番大事な要素だと思います。今後も、本紙による医療情報の提供を通じて、患者さんと当院の「ふれあい」が一歩でも進められたらと思っています。(N・I)