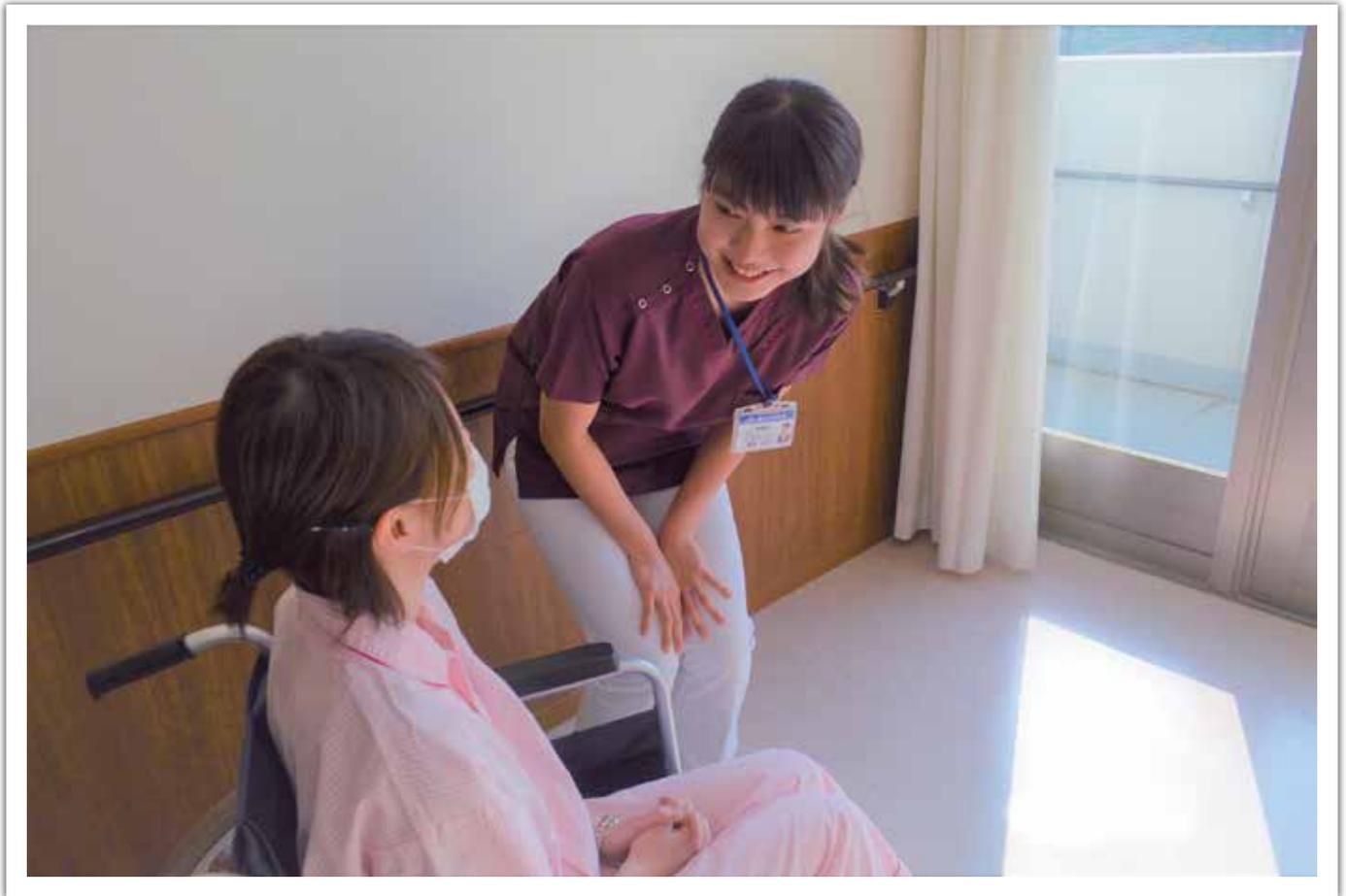




あ と り



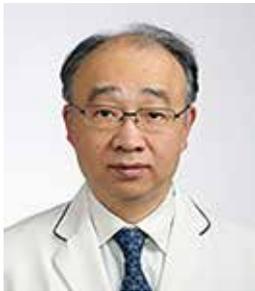
contents

- ◆ 新年度のご挨拶
- ◆ 患者様にご満足いただくために
～看護部インタビュー～



新年度のご挨拶

医療法人社団協友会
横浜なみきリハビリテーション病院
院長 神経内科 阿部 仁紀



全職種によるチーム医療とは

以下の文章は、4月1日に行った全体朝礼¹⁾です。

みなさん、おはようございます。新元号が決まる、新しい時代が始まる日に新入職員の皆さんを迎えることができ、本日は非常に嬉しい日とされます。新入職員の皆さん、横浜なみきリハビリテーション病院によろこ。

まず、新入職員に向けてのメッセージがあります。当院のモットーは『全職種によるチーム医療です』²⁾。フローレンス・ナイチンゲールは、『看護覚え書』³⁾のなかで、「看護とは、新鮮な空気、陽光、暖かさ、清潔さ、静かさなどを適切に整え、これらを活かして用いること、また、食事内容を適切に選択し適切に与えること—こういったことのすべてを、患者の生命力の消耗を最小にするように整えること、を意味すべきである。」としております。

ナイチンゲールの看護理論の中心概念は「環境」です。患者の周りの我々を含んだすべてのものを「環境」と捉えて、自然治癒力を高める環境整備の重要性を唱えております。

新入職員の皆さん、みなさんが、これからは患者さんにとって重要な、非常に重要な環境になります。頑張ってください。ただ、頑張るだけでなく、良い環境になるには、病気のことをよく知る必要があります。『看護覚え書』のなかに「見つけられていると思わせるのは良い看護ではない」とあります。パーキンソン病をもった患者さんでジスキネジアといって手足や体幹がぐねぐね動く現象を示す方がおります。もちろん本人が辛いジスキネジアがありますが、本人が自覚していないジスキネジアもあります。そのようなジスキネジアをみて、つらそうと思うのは共感ではありません。

ナイチンゲールの『看護覚え書』は今から約160年前に書かれたものです。しかし、全く古びておりません。看護だけでなく患者さんに対する心構えの原点だと思われま。一度は読んでみてください。そして、これを何年後に、また読んでみてください、きっと新たな気付きがあると思われま。何度読んでも経験を積む毎に、新たな気付きがあると思われま。良い書物とは新たな解釈ができるものです。そして、われわれに勇気を与えてくれるものです。私もこの度、また、読んでみましたが、新たな気付きがありました。

「初心忘るべからず」という言葉があります。こちらは今から約600年前に世阿弥によって書かれた『花鏡(かきょう)』という書物の中にあります。皆さんにとって初心とはなんでしょう？学校に入る前の初心、卒業時の初心、そして今、当院で働き始めるときの初心。これらは、何かに書き留めて残しておくのが、いいのではないのでしょうか？初心は忘れてしまうのです。また、記憶とは変わってしまいます。だからこそ、「初心忘るべからず」という600年前の言葉が今も残っているのです。これから、いろいろと大変なことがあると思われまますが、初心を忘れず、ナイチンゲールの精神を糧にして、なんとか乗り切って欲しいと思われま。

また、「人はなかなか変わらない」といわれております。しかし、「環境」は人を変えます。Personality(人格)、その語源はラテン語のpersona(仮面)です。人はたくさんの仮面を持っております。例えば、医師であれば、医師の仮面、父(あるいは母)の仮面、(親が生きていれば)子供の仮面、友人と会うときの仮面など、その場、その場で、話し方もこととなります。たくさんの仮面をもっております。つまり、話す相手(環境)によって人は自然にかわります。「朱に交われば赤くなる」ということわざもあります。みなさんも早く、「横浜なみきリハビリテーション病院」の色に染まってください。新しい仮面をつくってください。

新入職員以外の方々にとっても、新たな人々が入って来ることで、当院の色も少しずつ変わっていきます。我々にとっても、新たな人々は新たな環境なのです。お互いに尊重しあって、新たな環境、患者さんにとってよりよい環境になるように皆さん一致団結して、『全職種によるチーム医療』の力を強めるように、一生懸命努力していきましょう。

注

- 1) 当院では、毎週月曜日 8:40 から、全体朝礼を行っております。対象は全職員です。2名の職員、そして、看護部長、事務長、院長の順に職員の前でスピーチを行ないま。スピーチの内容は自由です。4月1日だけは特別で、8:30 から新入職員の辞令交付式と看護部長、事務長、院長の順でスピーチがありました。
- 2) 全職種によるチーム医療: 医師、看護師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、管理栄養士、薬剤師、医療ソーシャルワーカーなどがチームとなって患者さんを見る「多職種連携によるチーム医療」が一般的だと思いますが、当院では全職員がチームとなって患者さん一人ひとりの病気を理解し、適切な対応をとれるよう務める「全職種連携によるチーム医療」に取り組んでいます。例えばパーキンソン病をもった患者さんの声小さかったり動作がゆっくりしていることを全職員が正しく理解することで、医事課の職員など直接医療に関わらないスタッフが「早くしてください」と思うようなことはありません。ジスキネジアという現象を知らない職員はいないはず。全職員が、朝の朝礼や全職員対象の勉強会などで、病気のことを理解し、自分が患者さんの立場だったらどう思うかを考え、患者さん一人ひとりにとってよりよい環境になるよう努力しています。
- 3) Nightingale F. Notes on Nursing: What it is, and what it is not. New edition, revised and enlarged. Harrison, London, 1860. (湯楨ます、薄井坦子、小玉香津子、田村真、小南吉彦 訳. 看護覚え書—看護であること 看護でないこと—(改訂第7版). 東京: 現代社; 2012: p14-15.)

患者様にご満足いただくために ～看護部インタビュー～

今回、院内で患者満足度調査を行った結果、看護師の対応が心地よいとの回答が多かったため、当院の看護部長である松江看護部長にお話をうかがいました。

平成30年度（2回目）入院満足度調査 集計結果

調査期間	平成31年1月
アンケート配布数	251部
回答数	139部
回答率	55.4%
実施委員会	患者満足度向上委員会

◆接遇面



◆診療面



◆入院生活における総合的な満足度

入院満足度を「5段階（数が多いほど満足）」で評価していただきました。



Q 今回の調査で看護部の「接遇面」は83%の方が「満足」と回答されています。どのような取り組みで接遇を向上させているのでしょうか。

A 看護部では「患者様に寄り添う看護」を念頭に置いています。心掛けているのは常に患者様が「主語」になる関わりです。すべての接遇は心地のよい「挨拶」から始まります。挨拶をすることが人間関係を円滑に築くための第一歩です。また、第一印象は当院と患者様の関係に影響を及ぼすものですから、関係を築く基本である挨拶を大事にしています。

Q 人間関係というワードが出てきました。入院生活においては不安なことも多いかと思いますが看護師さんたちが気を付けていることはどういったことでしょうか。

A 患者様が感じる不安はとても大きいものです。患者様、ご家族様の思いに対して少しでも不安な気持ち軽減されるように努めています。特に、思いをうかがう際にはなぜ不安になっているかを聴き取ることが大事です。理由にあわせて情報提供をしたり、専門分野のスタッフからのアドバイスを受けられるように取り持つこともできます。専門的な視点を持つ多職種連携チームで患者様をサポートするよう心がけております。

Q 「診療面」に目を移すと採血、処置、介助の手際よさでも74%の方に評価を頂いております。技術や知識の面ではいかがでしょうか。

A 採血、処置といった行為は患者様の苦痛を伴います。病気、症状をお持ちの患者様に少しでも苦痛を感じさせないよう努力するのが私たち看護師の務めだと考えております。負担を軽減するためにも正しい看護技術、介護技術が必要となります。看護部ではe-ラーニング（電子端末を利用した看護技術習得）などを利用して技術・知識を学んでいます。

Q 最後に、当院の接遇面の良さとはずばり、どのようなところですか？

A 患者様と常に紳士に向き合う姿勢を実践していることだと思います。ひとりひとりの患者様が、様々な思いを持って当院に入院されています。いつでも相談できる信頼関係の基礎となるのは身だしなみやあいさつ、言葉遣いなどの「接遇」です。信頼関係は患者様をはじめ、ご家族様に対しても真摯な姿勢で安心できる、理解できる言葉や態度で向き合うところから築いていけると考えております。



病院概要

名称	医療法人社協友会 横浜なみきリハビリテーション病院
開設年月日	平成24年9月1日
所在地	横浜市金沢区並木2-8-1 (旧横浜市立並木第三小学校跡地)
床面積	敷地面積 16,214.35㎡ 延床面積 11,551.68㎡
病床数	224床 回復期リハビリテーション病棟 144床 障害者病棟 44床 医療療養病棟 36床
構造	R C (鉄筋コンクリート) 造4階建 A棟 (4階建) B棟 (3階建) C棟 (平屋一部2階)
医療機器	全身用マルチスライスCT(16列)、X線テレビ、 X線一般撮影装置、CR装置、PACS(画像保存通信システム)、 生化学自動分析装置、心電計、ポータブル装置、 超音波診断装置、超音波血流映像装置、骨塩定量装置、 電子内視鏡他、人口呼吸器 他
診療科	内科、神経内科、リハビリテーション科 ※入院を担当する整形外科医は在席しておりますので、回復期リハビリテーション病棟の運動器疾患については入院受け入れを行っております。
診療時間	[月～金] 9:00～17:30 午後は予約診療となります。 [土] 9:00～13:00 ※診療科によって診療時間が異なります。
関連施設	リハビリテーション室 (722.21㎡) 通所リハビリテーション 訪問リハビリテーション 横浜なみき訪問看護ステーション

横浜なみきリハビリテーション病院へおこしの方へ



横浜なみきリハビリテーション病院 送迎車時刻表

京急富岡駅発 病院行	
時間	平日(月～土)
6	40
7	02 12 22 36 44 48 56
8	04 12 20 28 36 44 52
9	02 14 25 38 50
10	10 30 50
11	10 30 50
12	10 30 50
13	05 20 35 50
14	05 20 35 50
15	15 35 55
16	05 17 29 41 53
17	05 15 25 35 45 55
18	05 15 25 35 45 55
19	05 15 25 35 45 55
20	05

病院発 京急富岡駅行	
時間	平日(月～土)
6	
7	04 14 28 32 40 48 56
8	04 12 20 28 36 44 54
9	06 17 30 42 54
10	07 22 42
11	02 22 42
12	02 22 42 57
13	12 27 42 57
14	12 27 42
15	07 27 47
16	09 21 33 45 57
17	07 17 27 37 47 57
18	07 17 27 37 47 57
19	07 17 27 37 47 57
20	07 15

*交通事情により、定刻通りの運行ができない場合があります。

H28.5.2現在

*日曜日・祝日は運休です。



あとがき

春を迎え、徐々に暖かくなってきました。昨年度は標榜科減少や、診療・介護報酬の改定に伴い当院も様々な取り組みを続けて参りました。4月からは新たに健診機能も拡充致します。詳しくは当院ホームページ(<http://www.ynrh.jp/>)や今後あとりで取り上げていきますので楽しみに。

「頼り頼られる病院」

- 1、良質なリハビリテーションの提供で在宅復帰と生活の質向上を支援します。
- 2、専門職によるチーム医療の提供で満足度の高い医療提供を行います。
- 3、地域に開かれ、地域に支えられる存在になるように努めます。
- 4、職員が誇りと責任を持って働ける職場づくりを行います。

広報誌「あとり」2019.04 vol.02

発行：横浜なみきリハビリテーション病院
編集：鈴木 佑一朗
〒236-0005
神奈川県横浜市金沢区並木2丁目8番1号
TEL. 045-788-0031 FAX. 045-788-0032
e-mail:hosp@ynrh.jp
(ホームページ) <http://www.ynrh.jp>