

清流

藤沢病院だより ● せいりゅう

◆発行◆

医療法人 社団清心会 藤沢病院

◆発行責任者◆

岩崎 七四六

〒251-8530 藤沢市小塚383番地

TEL.0466-23-2343 FAX.0466-24-5050

http://www.fhp.or.jp

2004・1 / No. 29

職員の資質向上と良質なサービスの提供をめざして

当院では、スタッフに対する専門的な知識・技術の向上に向けた教育研修や身だしなみや言葉遣いなどの改善を図るための接遇教育に努め、患者様やご家族に対して、常に良質な精神医療の提供が出来るよう心掛けております。

当院の接遇教育の推進のために多大なお力添えをいただいております
アドバイザーの半田さんにお話を伺ってみました。

Q1: 藤沢病院に入られたきっかけは?

A: 医療月刊誌に掲載中のコラムをご覧になった佐々木事務長からの依頼を受けました。

Q2: 初めて来院された時の印象は?

A: 外来診療時間外の午後6時頃だったと思います。待合室にはどなたも居ませんでしたので殺風景な印象を持ちました。すれ違うスタッフから挨拶がないのも残念ですし、とても寂しい気持ちになりました。

Q3: 最初に行なった取り組みは?

A: 事務スタッフの接遇研修です。身だしなみ、言葉遣い、電話対応が主でした。「仕事の基本姿勢と心構え」の徹底が専門技術と共に大切ですから。次に「仕事の基本研修」を事務部門から始め、看護部、診療部の順に行いほとんど全員参加となりました。日頃、コミュニケーションのあまり無い他部署の方々が共に研修を受けたことは、相互の理解に繋がり、挨拶もスムーズに出来るきっかけにもなったようです。「仕事の基本」の指導伝達、質の高い接遇を継続するために、院内にサービス向上委員会が設立され、ますます活性化することになりました。

Q4: 今後、当院について考えていることは?

A: 病院はサービス業と考えています。常に主役は患者様とご家族ですので、質の高い精神科のサービスを目指していただくためにスタッフの方々と足元の些細な事でも改善・実行していきたいと思っています。どのようなことでもご質問、ご要望等ありましたらお気軽に声を掛けてください。



半田典子先生の略歴

1985年より(財)貿易研修センターにて各種研修、プログラムコーディネーターとして参加した後、1990年から現在に至るまで病医院接遇研修、医療コンサルタント、各種企業の社員研修にて活躍。「患者中心のサービス向上」に向け病医院経営者と医療に携わる方々との円滑なコミュニケーションを図るためのサポートをしている。

今、藤沢病院が取り組んでいること

当院では職員の資質向上のためにサービス向上委員会や教育委員会などが、また様々な面から患者様をサポートするために安全対策委員会や活動療法委員会などが設置され、良質なサービス提供が出来るよう取り組んでおります。中でも院内教育については、知識や技術、そして最も大切である患者様への接遇や対応といった人と人との関わりに重点を置き、精神科医療に携わるプロ・スタッフの育成に努めております。



サービス向上委員会の風景…皆、真剣です。

新病棟“かえで”に移ってみて

新病棟に移動して感じた変化について“よかった点”“困った点”は何ですか?というアンケートに答えていただいた中で「とても快適」「ちょっと困った」「こうしたらもっと良いなあ」「気持ちの変化」にまとめて多いものから順にあげてみました。

〈患者様〉

- ①部屋、ラウンジや廊下が広い
- ②明るくて気持ちがいい
- ③ベッドで楽になった

アンケート結果

1 とても快適

- ①売店や散歩に行くのに遠くなった
- ②エレベーターに乗るのが不安
- ③収納スペースがない

2 ちょっと困った?

- ①収納スペースがもっとあったらなあ
- ②お風呂がもっと大きかったらなあ
- ③売店が近かったらなあ

3 こうしたらもっと良いなあ

- ①広々として新鮮な雰囲気
- ②新しくて気持ちが良い
- ③東京へ行った気分になる

4 気持ちの変化

〈スタッフ〉

- ①広くて明るくて眺めが良い
- ②病棟の雰囲気明るくなった
- ③スタッフステーションからラウンジへの見通しがよく声を掛けやすい

- ①鍵が多い
- ②部屋やラウンジの壁にカレンダーや作品が貼れない
- ③患者様の外に出る機会が減った

- ①スタッフステーションの手を洗う場所が入室してからもっと近かったら良いなあ
- ②浴室の脱衣所がもっと広がったらなあ
- ③洗濯干し場が広がったらなあ

- ①気持ちが明るくなる
- ②気持ちが新たになった
- ③患者様が落ち着いた中で過ごせる

この度は、「清流」のアンケートに大勢の患者さまをはじめ、職員の方々のご回答くださりありがとうございました。その結果、多くの方々に“気持ちがいい”“快適”と感じられていることが分かりました。また、職員からは「使ってみて」「触ってみて」「患者さまの様子を見て」という貴重なご意見やご要望もいくつかありました。なお、アンケート結果をすべてご紹介できませんが、これからは病棟の周りに植えられた樹木が育って四季を感じながら、屋内・外とも充実した暖かみのある病院になるよう“皆さん頑張りましょう!”

☑️☑️☑️ 口から始まる

ケオリテイ・オブ・ライフ

「口腔乾燥」(ドライマウス) その1

口の中(粘膜の表面)が乾くことをいいます。喉の渇きと間違えやすいのですが、喉の乾きが脱水症状を示しているのに対して、口腔乾燥は唾液が足りなくなっていることを表しています。唾液が不足する原因は大きく四つに分けられます。一つめは唾液腺という唾液を作る器官の病気や老化が原因で唾液が作られにくくなる。二つめは作られる唾液の量が抑制されて唾液が減ってしまう。三つめは口で息をするために唾液が乾いてしまう。四つめは全身の脱水状態(発熱、下痢、高い気温や室温などによって生じる)の影響を受けて、唾液が少なくなる、などです。

いずれにしても、唾液が少なくなり口の中が乾いてくると、いろいろと困った症状が起こってきます。まず①口の中がネバネバして不快、②砂をかむような食べごち、もちろん③味がわからない、ということも出てきます。そして④ムシ歯、⑤歯周病にかなりやすくなります。また⑥舌の表面にひび割れや舌苔ができ、⑦口臭が強くなってきます。口の中が唾液でいつも潤っているということはこんなにも大切なことなのですね。 歯科衛生士

おいしく健康

風邪予防の食材

風邪はウイルスによって感染しますが、睡眠不足や栄養不足などで体力が落ちているときに感染しやすいです。感染を予防するために粘膜を健康に保つビタミンA、抗菌性でウイルスを撃退するビタミンC、疲労回復に役立つビタミンB1、体力をつけるタンパク質の摂取が必要になります。

- ★ビタミンAを多く含む食品
レバー うなぎ蒲焼き 銀だら 小松菜 にんじん 春菊
- ★ビタミンCを多く含む食品
いちご パパイア キウイ 柿 ブロッコリー 芽キャベツ かぼちゃ
- ★ビタミンB1を多く含む食品
豚肉 うなぎ蒲焼き 強化米

民間療法の活用

卵酒の作り方

1. 鍋に日本酒を1カップ入れ、火にかける。
2. まわりがフツフツしてきたら、砂糖を大さじ軽く1杯入れる。
3. 軽く混ぜながら、溶き卵1個分を細くゆっくり、静かにスーッと流し込む。
4. クツクツとしてきたら完成、熱いうちに飲む。

(卵の良質タンパク質と、卵白に含まれる殺菌作用のリゾチームと、体を温めて熟睡作用のある適量の日本酒が結びついた昔の人の知恵です。風邪の引き始めに効果があります。)

*民間療法はウイルスに対する直接効果ではなく、保温や水分補給、各種栄養素の補給による間接的効果です。これらに頼りすぎず、こじれる前に病院にかかるようにしましょう。

食事のポイント

風邪にかかると、多くの場合に発熱を伴います。体温が上がるとエネルギー消費量も増大しますが発熱すると、食欲不振がおきたり消化機能の低下がおきます。発熱の当初は、ジュース・乳酸菌飲料・はちみつ・ジャム・砂糖などの口当たりも消化もよい糖質食品をとると、十分なエネルギーを摂取することができます。

葱と生姜のスープ

葱と生姜のみじん切りに、生味噌を合わせ、熱湯を注いだものを一気に飲む。

(漢方では、葱の白い部分は「ソウハク」と呼んで、体を温める、発汗作用があるなどの薬効があります。生姜は鼻づまり、咳などにききます。乾燥させた物を「カンキョウ」と呼ぶ生のものより薬理作用が強いといわれています。)

こんな企画も行なっています! デイケア家族1日体験デー



デイケアセンターでは、これまでも当院デイケアを御利用いただいているメンバーのご家族を対象に、正しい病気の知識や困ったときの対処法などを知っていただき、心労が少しでも軽くなるように、「家族教室」を行って参りました。家族教室ではテキストを使用し、医師から講義を受け、ご家族からの病気に関する質問をお受けしたり、ご家族同士でそれぞれの体験を共有したりする形で進めてまいりました。

昨年度の家族教室に参加いただいた方々より「普段、デイケアではどのようなことを行なっていますか?」「どのように過ごしていますか?」「スタッフは実際にどのような関わりをしていますか?」というご質問を何度も頂きましたが、言葉でお伝えするにも限界があり、口頭でお伝えすることの難しさを感じておりました。

そこで、今回ご家族の皆様にも、メンバーさんが普段過ごしているデイケアを実際に体験していただけるよう、「デイケア1日体験デー」を企画し、紅葉も始まりかけた10月に実施しました。

メンバーが、毎日どのような時間の流れや雰囲気で活動し、どのようにデイケアの中で過ごしているのか少しでも感じていただけたらと思い、朝の出席をとるところから始まりプログラムの参加、給食、1時間のお昼休み、帰りの集いと1日のタイムスケジュールを毎日のデイケア活動と出来る限り同じようにしました。当日は23名という多くの御家族に参加していただきました。終了後のアンケートでは「体験の後、子供とプログラムについて話ができてうれしかった」、「同じ悩みをもつ家族の方と知り合いになれて元気をもらった」、「プログラムを体験し、とても楽しく充実した時間だった」、「プログラムの準備をメンバーもやっているということに驚いた」などなど、デイケアを利用する側になって初めて体験する楽しさや大変さを感じて頂いたようでした。アンケートの御要望もいただき、好評のうちに終了しました。



今回の「デイケア1日体験デー」はまだ未定ですが、平成16年度の家族教室はデイケアを御利用いただいている方のご家族を対象に行きます。スタッフと御家族のみなさまが共に学べる場になればと思っております。ぜひご参加ください。スタッフ一同、心よりお待ちしております。

〈デイケア1日体験デー〉

日時：平成15年10月18日土曜日 9:30~15:30(昼食含む) 1日の流れ：普段のデイケアの流れを若干変更しました。

9:30	朝の集い	出席の確認と、1日の流れを説明
10:00~10:50	午前、前半のプログラム	作業・陶芸・喫茶・サイコドラマ
11:00~11:50	午前、後半のプログラム	
12:00~13:30	昼食、昼休み	ご本人が召し上がっている給食を一食500円でご用意致しました。
13:30~14:30	新病棟(かえで病棟)見学	近藤副看護部長が新しい病棟をご案内
14:30~15:30	懇談会、帰りの集い	ゆっくりとお話する時間としました。
15:30	解散	

当日のメニュー
魚味燗煮・小松菜胡麻和え
のっぺい汁・ごはん

文芸箱

友とあい 秋の茶会たのし はなやかに T・K
 父母会に 来てくれた母 思い出し Y・A
 なつかしかったり うれしかったり
 壮大な 又偉大なる 新病棟
 完成祝いて 心安らか C・N
 退院が 決まって涙 溢れ出す
 万感さわまるか 人生峠 T・S
 さつまいも 今がおいしい 初物で N・S

薬局メモ 副作用“口が渇く”



口の渇きとは、2面の歯科衛生士さんのお話にも出ていたように唾液の分泌が少なく、サラサラした状態を失ってネチャネチャ、ペタペタした感じになることです。何故こうなるのでしょうか。精神科の患者様の場合、一つには病気の症状自体がとても強いストレスであり身体の中に緊張・興奮を起こすためと、もう一つは抗うつ剤とある種の抗精神病薬（抗不安薬、睡眠薬にはありません）による副作用が考えられます。後者については治療効果を優先するためある程度仕方がないのですが…。対処法としては、薬による方法や無糖で酸味のあるアメをなめる、ミネラルウォーターや氷のかけらを口に含んで口の中を潤す方法などがあります。唾液の分泌を促すのが目的なのでむやみに水分を摂るのはやめましょう。

薬剤師

おめでとうございます！ 神奈川県保健衛生表彰

この度は藤沢保健福祉事務所長より表彰いただきました事は身に
あまる光栄であり、この場を借りて厚くお礼を申し上げます。

私が藤沢病院に就職して25年が経過しました。長いようで、あつと
いう間の25年でしたが、無事今日に至りましたのは皆様のおかげで
あると心より感謝申し上げます。

当院へ来られる方々は、誰ひとり好き
このんで病気になった訳ではないでしょう。
この病気と日々闘っておられる皆様の
姿に感動し、今日の私があるように思い
ます。

今後も院長のもとに皆様の支えにな
れる病院を、表彰に恥じぬよう精一杯取
り組んでいきたいと思ひます。

事務局長 佐々木 学



お*知*ら*せ

新しいグラウンドについて

ただいま、ご意見箱に「バレーコートが欲しい」という要望が多数寄せられてお
ります。新病棟の建て替えに伴い、中庭のバレーコートが使用できなくなり、その
間にも皆様から「是非新しいバレーコートを!」という声をいただいております。
工事も終わりましたが、グラウンドはどこに出来るんだろうと思われている方も多
いのではないのでしょうか。

現在の所、元桔梗病棟があった所にグラウンドを設置出来るかどうか検討中
です。規模としてはバレーボールやゲートボールが出来る程度を予定しております。

まだしばらくは寒い日々が続きますが、暖くなる頃には皆様がちよっとボ
ールで遊んだり出来る場として、また、以前のようにバレーボールやゲートボ
ールなどの大会を開催する場として使用することが出来るよう検討していきたく
思います。ご期待下さい。

平成16年度精神保健福祉講座Part1 「心の病気を知ろう」

- ◆4月15日(木)「ご存じですか?感情障害」 ◎藤沢病院 医師 有吉 中
- ◆5月20日(木)「高齢者の精神障害って…?」 ◎藤沢病院 医師 遠藤 詩郎
- ◆6月17日(木)「どんな病気?統合失調症」 ◎藤沢病院 医師 井上 陽子

時間/18:00~20:00

場所/藤沢市役所新館 7階会議室

※毎回とも申込・参加費は不要です。どうぞご参加ください。

※お問い合わせは、藤沢病院 医事課/井出まで

☎0466-23-2343 URL <http://www.fhp.or.jp>

「あしなが育英会」 8,400円 左記金額を寄付させていただきました。ご協力ありがとうございました。引き続き皆様のご協力をお願い致します。

病棟・外来担当医表

H.16年2月~

病棟	病棟医	副病棟医	パート医	代表者	ダイヤルイン
かえで2階	下田・長谷川	有吉・井上		小山内	0466 (23) 5112
かえで3階	片桐・有吉		松村(火)	田中一	0466 (23) 5113
かえで4階	遠藤	齋藤	金井(火)	近藤俊	0466 (23) 5114
かえで5階	齋藤	遠藤	松村(火)	工藤永	0466 (23) 5115
かえで6階	井上	木戸	河西(火)・橋本(水)	守永	0466 (23) 2322
さつきA	志澤	大越・齋藤(水am)	織壁(水)・金子(金)	大久保	0466 (23) 2663
さつきB	大越	志澤・金子(金pm)	蛭川(火・木)	高橋美	0466 (23) 2935
あやめ	中島	井上・金井(火pm)	中島(水・金・土)	笠井	0466 (23) 1399
さくら	木戸	有吉・河西(火pm)・橋本(水pm)	河西(火)・橋本(水)	真田	0466 (23) 3277
外来				大塚洋	
デイケア課	長谷川・齋藤			北島	0466 (23) 0909
作業療法課	大越			宮下	0466 (23) 2321
医療相談室				長見	0466 (23) 2013
訪問サービス室				沖野	0466 (23) 2920

※病棟等へ御用の方は直接ダイヤルインをご利用ください。

	月	火	水	木	金	土
外来 担当医	第一	藤巻	松村	橋本		遠藤
	第二		片桐	大越	井上	中島
	第三	志澤	下田	織壁	蛭川	金子
	第四	石井	金井	有吉	長谷川	
	第五		河西			
内科医			石川(am)			志和(pm)
歯科医			石井(道)			

編 集 後 記

新年を迎え第一弾の今号では、職員
の資質向上と良質なサービスにつ
いて取り上げました。今年も、職
員同士心がけ、皆様にとってより
良いサービスを充実させていけれ
ばと思ひます。「清流」共々、今
年も宜しくお願ひ致します。

編集委員 S・M

次号のお知らせ
H16年7月です。