

☺ 新人スタッフ自己紹介



6月から看護師として勤務しております川池まどかです。今年で看護師暦は6年になります。

以前は名古屋の病院の脳神経外科病棟で勤務していました。

曾山医院では診療介助や訪問看護などを行っております。どちらも私にとって初めての仕事です。経験したことのない看護技術も多く、必要とされる看護も様々です。日々、不安や戸惑いを感じていますが、患者様の笑顔や、共に働く先輩方に支えられ、毎日多くのことを学び、経験を積んでいきたいと思っております。

最近興味のあることはお料理です。料理本とニラメッコしながら、ああでもない、こうでもないといながら作っております。美味しくなくても笑って食べてくれる両親に感謝しております。

まだまだ未熟で、患者様や利用者様にご迷惑をおかけすることがたくさんあると思いますが、温かいケアや心配りのできる看護師を目指して頑張っていきたいと思っております。これからもよろしくお願いたします。

■ 介護保険とは⑤

前回は、訪問看護についてでしたが今回は訪問リハビリテーションについて御紹介させていただきます。

リハビリテーション(以下リハビリ)は「急性期リハビリ」「回復期リハビリ」「維持期リハビリ」に分類されています。

急性期リハビリは病気が発症してから二週間から一ヶ月間程度のリハビリを指します。回復期リハビリは、急性期の後を受け、多彩な練習を集中的に提供し、日

常生活動作の改善を中心に六ヶ月間行われます。

これら急性期、回復期リハビリは主に入院中に行われています。それ以降のリハビリは全て維持期リハビリであり訪問リハビリも維持期リハビリに含まれます。

介護保険における訪問リハビリとは、利用者様に対し医師の指示の下で理学療法士もしくは作業療法士が実施する訪問サービスです。

●サービス内容は：
① 廃用症候群の予防、改善
長期の安静や、あまり活動

せず寝てばかりいると人間の身体・精神機能は低下していきます。これを廃用症候群と呼んでいます。

② 基本・日常動作の維持・回復
寝返り、起き上がり、立位、歩行などの基本動作や、食事、排泄、移動、更衣、入浴、整容などの日常動作を

③ 対人・社会交流の維持・拡大
外出の機会を増やし、人のふれあいの場を増やし社会的に孤立していかないよ

ます。
④ 介護負担の軽減
御家族様に対しても介護負担の軽減のため介助方法の指導・助言をいたします。

⑤ 福祉用具利用・住宅改修に関する助言
これら①～⑤の内容で訪

問リハビリは実施されています。
御利用する際には、居宅介護支援事業所もしくは、ケアマネジャーにご相談下さい。(理学療法士 細島成氏)



♥ 接遇改善のために ♥

当院では、患者様やご家族様より発信される苦情、質問等のメッセージを「苦情体験報告書」(実際受けた苦情、質問等の内容報告)という形で取り上げ、話し合いの時間を設けています。

一人のスタッフが受けた苦情、質問等をスタッフ全員の問題とし、より良い対応とは何かをスタッフ同士意見を出し合い考えています。そんな患者様の訴えから、接遇改善のヒントがあります。

例えば、保険証のご提示をお願いした際、患者様より「なぜ毎月提示する必要があるのか?」という訴えを受けたケースについて。話し合いの中で、その患者様に理由を説明するだけでなく、その他の患者様にも毎月ご提示の意識を持って頂く為には、どうすれば良いかという意見がありました。そして、保険証をお返しする際は前もって「来月のご提示もお願いします」と一言付け加えるようになりました。

毎月保険証をご提示頂くことにより、スムーズな診療ができると考えています。患者様より頂く貴重なご意見は、当院の接遇向上の為には不可欠です。今後も、そのご意見をもとに、より良い対応を考え、患者様との信頼関係を築いていけるようスタッフ一同、より一層接遇改善に努めて参りたいと思っております。お気付きの点がございましたら、待合にアンケート用紙を設置しておりますので、是非貴重なご意見をお聞かせ下さいませ。(接遇改善委員 小林 慶子)

曾山医院

胃腸科・外科・内科・肛門科

☎656-2131 兵庫県淡路市志筑1391-9 ☎0799-62-5566

編集委員会

岡崎博子 背野有加里
荷出真巳 赤松陽子
西岡博子 細島成氏
(協力) ビーシー・クリック