

INVITATION

VOL

14

Ehime University Hospital [愛媛大学医学部附属病院広報誌]

2008



患者様から学び、患者様に還元する病院

愛媛大学医学部附属病院



PROFILE

たぶちのりこ◎1979年聖カタリナ女子高等学校衛生看護専攻科卒業。同年、愛媛大学医学部附属病院へ。外科、小児科、血液内科、循環器内科、外科病棟看護師長を経て、2004年副看護部長、2007年4月より看護部長に就任。愛媛大学法文学部の夜間コースに通う現役大学生でもある。趣味は三味線、琴、家庭菜園。

私は、医療サービスと言う大きな概念の中に、患者サービスがあるものだと考えています。病院全体が、患者様とどう向き合うか、どういう姿勢で医療や看護を提供するかということが医療サービスの考えです。その中で、患者様が安全に安心して入院生活をおくれる、外来に来られるなど、サービスの小さな積み重ねが、患者サービスになるのだと思います。

当院では、より良い医療サービスを提供するために、7対1看護の実施や病床の再編成などを行いました。そのため、この2年間で200人以上の若い看護職員を採用。まず看護部としてできる、患者様へ

のサービスの大きな一つと言えるのは、新入職員が看護の基本的な姿勢や技術、知識を身につけて高めていくことです。特に1年目の教育では、技術や知識だけでなく、接遇やメンタルなことまで、じっくりと教えています。そのような改革もあり、看護師の職務満足度が上がりました。働く者にとって気持ちのいい職場は、患者様にとっても、いい環境となっていると思います。

「一人ひとりの力を合わせ、そして確実に提供する」ことが、サービスの第一歩。大切なのは数ではなく質です。医師や看護師、医療スタッフ、ボランティアさんなど、一人ひとりの力が連動し、上手くリンクす

ることで、質の高いサービスになるのだと思います。また、サービスは一方的ではなく、相手に気持ち良く受け取ってもらえるというバランスも必要ですね。私たちは、患者様のためのサービスで効果が上がれば、幸せや達成感を感じて、さらに前進できるのです。

当院の患者サービスには、ボランティアの方々の活動が

大きな力になっています。ボランティアさんの活動は無償です。ここ数年で人数も増え、活動範囲も広がり、人生経験が豊富な方が多く、私たちもそういう方たちと接することで、たくさんの学びがあります。活動は玄関前での送迎補助や外来患者様の診療科への案内、入・退院の案内や荷物搬送の補助など。今年4月からは、院内図書の提供をはじめられたこともあり、1階のアメニティ設備の集まる、患者様にもわかりやすい場所へボランティア室を移転しました。患者様と直接関わるだけでなく、休日に花壇を整備してくれる方々もいます。花壇の花は、東温市から提供いただくなど、地域とも連携しています。ボランティアさんは、「病院のために」と言う気持ちで、すべて自主的に活動されています。病院のサービスに自然に入っただけで、ボランティアさん独自の活動を提案、提供いただいています。もちろん、単独活動ではなく、当院の患者サービス推進委員会と、ボランティアさんで「ボランティア連絡協議会」を毎月1回開いています。そこで、協議を行った上で各自が行動しています。ボランティアさんの協力も得て、七夕の笹



ボランティア連絡協議会

アの方の惜しみない協力に支えられています。

看護部 田淵典子 部長

飾りや、クリスマスは中庭にツリーを飾ったり、ロビーコンサートを行うなど、病院を身近に感じていただけるようなイベントも行っています。

さらに当院では、東温市、地域住民、附属病院の三者が一体となり、災害時にも地域で活動できる人材を育成することを目的とする災害ボランティア研修も実施しています。東温市や松山市からも、多くの方々が参加くださり、熱心に研修を受けていただきました。

このように、私たち医療者と患者様、そしてボランティアの方々、地域の方々などが一体となり、病院をより良くしようという気持ちが、患者サービスの向上につながっています。



災害ボランティア研修



ロビーコンサート



接遇マニュアル



クリスマスツリーの設置

自主的な行動で、患者様に安心とやすらぎを還元するボランティア組織

ボランティア「いきいき会」 寺岡陸雄 代表

現在、当院のボランティア登録スタッフは52人います。私たち「いきいき会」は、そのスタッフの42人ほどが協力・運営している組織です。ボランティア「いきいき会」は、平成16年8月に組織として本格的に始動しました。私たちの目的は、自主自発の精神で「患者様から元気をもらい、安心とやすらぎを還元する」こと。病院の玄関での送迎、施設案内、図書貸出などの他、地域の方々とも協力して、病院の環境整備などを行っています。以前の活動は、外来患者様への対応が主でしたが、現在は病棟へも入り、入院患者様と

のコミュニケーションも増えています。今後も、新たな活動の企画提案も推進して活動を広げ、病院スタッフの方ができないサービスの谷間を、ボランティアが担っていきたくと思っています。私たちの活力源は、患者様からの「ありがとう」「お世話になります」といったお礼や喜びの言葉を聞くことです。

「いきいき会」は、日本病院ボランティア協会に加盟し、全国の加盟団体と交流しています。私たちは全国でもレベルが高く、先日は千葉大学から依頼され、活動についての講演をしてきました。



PROFILE

てらおかむつお◎自衛隊に勤務し、退職後、県内病院の事務局長に。そこで知り合った当院の医師から誘われ、ボランティア活動と「いきいき会」の代表を始める。



ボランティア室



再来受付の補助

愛媛大学医学部附属病院 センター・施設トピックス

お気軽にご相談ください

第1回地域医療 連携ネットワーク会議

平成20年9月20日(土)、愛媛県医師会館において、第1回愛媛地域医療連携ネットワーク会議を約100名の関係者参加のもと開催しました。シームレスな医療・保健・福祉連携を実現するために、機関間の情報のデータベース化や連携部門の機能強化の必要性を確認しました。引き続き研究会を開催し、愛媛県医療対策課藤川和之課長や香川労災病院多田羅喜代美MSWより県や先進地の取り組みをご講演いただきました。

午後からは、「第6回愛媛大学医学部附属病院腫瘍センター講演会」と「第8回えひめ医療連携セミナー」を合同で開催しました。約200名に参加いただき、「がんになっても安心して暮らせる街づくり」をテーマに、目白大学人間学部心理カウンセリング学科小池眞規子教授の講演のほか、急性期から在宅医療を担う専門職やがん患者会の代表者によるパネルディスカッションを行い、患者と共に歩む医療の大切さについて学びました。

◎医療福祉支援センター
TEL: 089-960-5322
FAX: 089-960-5959

編集後記

皆さん今日は。今回の表紙はDMATチームを取り上げました。DMATとは、災害時に被災地に迅速に駆けつけ救急治療を行うための専門的な訓練を受けた医療チームのことで、愛媛大学でも救急医学の相引教授をヘッドに訓練を重ねて出勤に備えています。一方、中面では本院のサービス改善活動の重要な部分であるボランティア会の活動を紹介させていただきました。愛媛大学病院は地域に生き地域に貢献できる病院を目指して多くの試みを行っています。ご意見やご要望を頂ければ幸いです。

◎愛媛大学医学部附属病院広報委員会
委員長 檜垣賢男

◎表紙の人
附属病院DMAT(ディーマツト)チーム

口腔インプラントの手術室が完成しています



のでほとんど自分の歯と同じ感覚でものを噛むことが出来ます。

この口腔インプラント治療を患者様により快適に受けて頂くために、インプラント手術室が平成20年3月に完成しました。人工歯根の埋め込み手術と聞くと怖いイメージがあるかもしれませんが、手術室の中は落ち着いた雰囲気、心地よい音楽のなかでリラックスして診療を受けて頂けます。一見普通の部屋の様ですが、清潔度は中央手術室に匹敵するもので无影灯や

口腔インプラント治療は、ここ数年盛んに行われるようになってきた治療法です。歯がなくなった部分に、人工の歯根を埋め込み、その上に歯を作っていきます。ブリッジのようにまわりの歯を削らなくてすみますし、入れ歯と違い動くことがない

その他の機器も最新のものをそろえております。歯が抜けてしまったけどブリッジや入れ歯はちょっと…という方は是非一度歯科口腔外科外来までお越しください。

歯科口腔外科外来 TEL: 089-960-5578

看護部インターンシップ



平成20年8月4日(月)から7日(木)まで、インターンシップ(就業体験)を行い、50人が参加しました。看護部長の挨拶の後、看護師長の引率で院内見学を行い、その後各部署で看護体験を実施しました。参加者は患者様やスタッフの温かさに触れるとともに、先輩看護師が働く姿を間近で見ながら看護体験を行うことで、将来看護師として働く自分の姿を明確にイメージできたようです。

看護部管理室
TEL: 089-960-5753

医師(研修医)・看護師採用試験



平成20年8月8日(金)、22日(金)に医師(研修医)の、8月21日(木)、22日(金)には看護師の採用試験を実施し、来年4月から本院で働く若手スタッフを選考しました。受験者達は一様に緊張した面持ちで試験に臨み、採用する側も熱意ある優秀な人材を採用しようと真剣な様子で選考にあたりました。

今回の試験で選考されたスタッフが、各部署に配属され、病院の中に新しい風を吹き込んでくれることを期待しています。

総合臨床研修センター TEL: 089-960-5098
看護部管理室 TEL: 089-960-5753



愛媛大学医学部附属病院

〒791-0295 愛媛県東温市志津川 Tel.089-964-5111(代)
ホームページ <http://www.hsp.ehime-u.ac.jp/>