



## 院長 須藤 英仁

実りの秋となりました。患者さんの皆様お変わりありませんでしょうか？今号では、まず老人保健施設めぐみについて、ご報告いたします。老健めぐみでは10月より20床の増床が認められました。これから施設基準に合わせ工事に入りたいと思いますが、しばらくの間、利用者の方にご不便をおかけしますが、よろしく願いいたします。

主な工事部分は、以前療養型で使用していた病床の変換工事と、3階の認知棟については個室の増加、食堂などを増設し、利用者の方を少人数に分けることにより、顔見知り、慣れた介護者による介護を行い、ユニット化に近づけるような努力もしていきたいと思っております。

また老健1階は、ほぼ通所者の方のフロアとなりますので、広々としたスペースになると思います。リハビリのスペースも老健施設としては基準の2倍以上の面積があります。今後はさらに理学療法士・作業療法士も重点的に配置し利用者の皆様のリハビリに重点を置いた施設運営に、尽力していきたいと思っております。

さて、当法人では患者さんの皆様に、外来においてはご意見箱、入院では郵便にてご意見を伺っているところです。今回これらについて報告させていただきます。総数**103**通いただきました。そのうちお褒めにあずかったのは**58**でありました。提案・批判をいただいたのは**45**通でした。診療態度は院長が一番悪いということで批判もいただきました。その他、医師の診療態度が悪いというものが**11**例ありました。これらについては担当医師に全て伝えてあります。看護師の香水が強すぎる、このような指摘もいただきました。また、あつ

てはならないことですが、入院個室へ案内した際、前に入院していた方の掃除が済んでいなかったなどという大変恥ずかしい事例もありました。今後はこのようなことのないように気をつけていきたいと思っております。

これらのご意見は全て掲示し職員が全て目にするようになっております。今後も皆様のご意見を聞きながら、よりよい病院運営を目指したいと思っておりますのでよろしく願いいたします。

### 苦情の具体例と改善策(抜粋)

- 1) 医師の態度が悪い・話を聞いてくれない・言葉遣いが悪い・心配りが足りない・心配してきているのに大丈夫大丈夫と軽くあしらわれた・説明もなくいきなり処置をされた  
A) 苦情内容を担当医師に詳細に告げ、院長自ら指導していきます。
- 2) 受付・会計の機械がうまく扱えない  
A) 機械操作の補助ができるように、案内係の強化を図り、誰でも容易に受付会計が済むように勤めます。
- 3) 食べ終わった食器が片付けてもらえないで2~3時間放置されたままになっていた。  
A) 責任者を決めて速やかに行われるように指導いたしました。
- 4) 診療予約時間になっているにも関わらず、1時間待っても診察室に呼び込まれない。  
A) 医師・特殊外来によっては予定通り診療が進まない場合等があります。どうしてもおかしい・呼び込まれないなどありましたら、職員まで声を掛けて下さい。時間のかかる場合は、あらかじめご案内の際におつたえします。

### 苦情・ご意見の内訳

	医師	看護師	事務員	診療	環境
	態度 言動	態度 言動 身なり	態度 説明	システム 流れ 待時間	掃除 利便性
良	27	31	—	—	—
悪	11	10	7	12	5

# CHANGE

## ケアマネージャー 高野正明



10月9日に群馬県より20床の増床の認可を受ける事が出来ました。今後は通所リハビリが今までと同様に1日の定員が40名、2階一般棟が43名、3階認知専門棟が37名となります。増床による大きな変化は5つあります。

- ①今までは1階に通所リハビリの利用者様と一般棟の利用者様が過ごしていましたが、増床後の1階は通所リハビリの利用者様だけで過ごして頂く事となります。
- ②浴室・脱衣場が今までは狭く混雑していましたが、今後は、浴室・脱衣場が広くなります。
- ③旧療養型の2階部分とめぐみの2階が通路で繋がります。それにより一般棟の利用者様は1階に降りる事無く2階で過ごす事となります。
- ④3階には食堂が一つしかありませんでしたが、今後はリハビリスペースが食堂になります。利用者様の状態に応じて生活して頂けるようになります。
- ⑤トイレのスペース・入口が狭く車イスでの使用が大変でしたが、増床後はトイレのスペース・入口が広くなります。

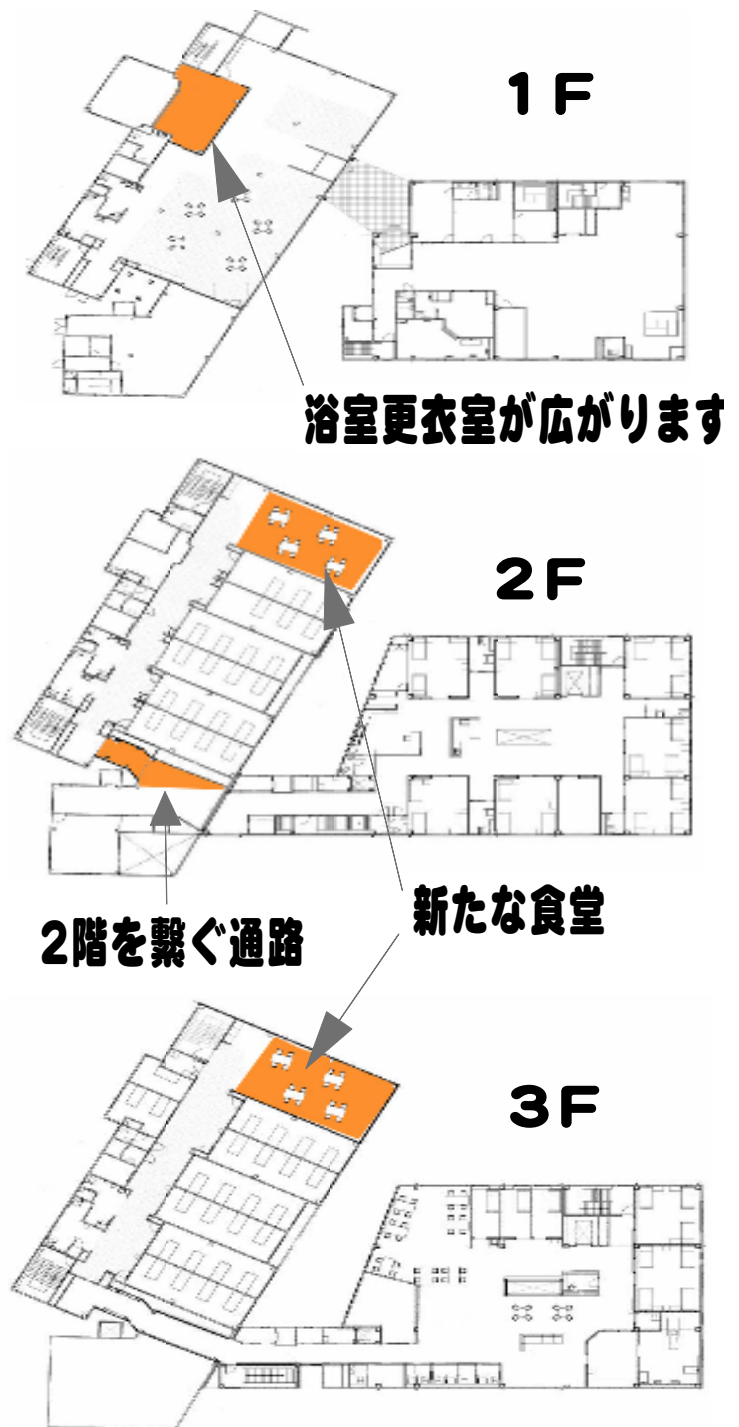
①～⑤以外にも増床により変わる所がありますのでお楽しみに！！



家族説明会が行われ、業者・職員・利用者・家族で入念な話し合いがありました。

工事の着工予定日は未定です。大規模な工事になる事が予想され、利用者様・御家族様にはご迷惑をお掛けする事があると思いますので、工事着工前には文章にてご報告させていただきます。今後も利用者様の健康と楽しく生活出来る場の提供、御家族様の介護負担の軽減を少しでも図っていただける施設であるために努力していきたいと思っております。

新しくめぐみに支援相談員が増えました。利用者様・御家族様、ご相談などがありましたらお気軽にお声かけ下さい。今後ともよろしくお願い致します。





## 1階 外来 課長 飯島 由記子

外来は、看護師・医療事務・診療放射線技師・臨床検査技師・薬剤師・OMA（眼科検査員）の多種多様のスタッフで対応させていただいております。新須藤病院が誕生し、一年半が経過しようとしています。そこで、少し外来の状況をご紹介します。紹介させていただきま

す。以前と比べ、受付・自動精算機による会計方法や医師の診察スタイルなど大きく変化し、患者様の戸惑いはさぞかしあったかと思われま

す。私たちも新しい環境での勤務や電子カルテの導入に対し不安は多少ありましたが、患者様のご協力もいただき月日の経過と共にシステムにも徐々に慣れてきました。

看護部の現在の問題点として、採血・注射コーナーでの待ち

時間があります。「受付してから何分も待たされた」「私の方が、先に待っていたのに…」とご指摘をいただくこともあります。注射・点滴などの指示があった患者様や診療前に採血を行う患者様には、採血・注射コーナー前に設置してあるワゴンの上にクリアファイル（受付後に渡されるファイル）を置いていただいております。置かれた順に採血・注射の対応をさせていただいておりますが、診療状況や患者様の状態によって順番が前後することがあります。

また、混雑時などにファイルを置き忘れてしまいますと更にお待ちいただく時間が長くなる恐れもあります事をご了承下さい。内視鏡・MRI・CTなどの検査説明で患者様一人一人の対応時間をゆっくり取らせていただいております。

そして、患者様間違いのないように点滴・注射・採血などを行う前に ①患者様氏名

②生年月日 ③性別の確認を患者様と一緒にさせていただいております。患者様にはご協力いただきましてありがとうございます。

外来は、病院で初めて患者様と対応する窓口でもあります。これからも私たちは、待ち時間の短縮化と安全確認や笑顔で親切な対応を心掛けるよう努めていきたいと思いま



## 2階療養病棟 課長 矢島 けさ江

療養病棟とは、急性期の治療が行われた後、病状が落ち着いた状態ではあるが、引き続き医療が必要で在宅治療が困難な患者さんが長期医療を受ける病床です。患者さんの大半は脳血管疾患で経口摂取が不可能となり、胃瘻を造設し経管栄養を行っている人、呼吸不全により気管切開をして、常に痰の吸引が必要な人などです。

ベッド数27床中で気管切開患者は11名、胃瘻造設患者は15名、ほとんどの患者さんが自力での体動、移動が困難です。

患者さんの状態としては関節の拘縮が強く、皮膚が非常に弱くなっています。当病棟では皮膚損傷を予防するため、手っ甲やレッグウォーマーを利用しています。また、体位変換時や入浴時に手足の曲げ伸ばしを行い関節拘縮の進行を予防するため日々努めております。長期入院となりご家族の苦労には頭が下がります。週3回の洗濯物、手足のマッサージ、音楽を聞かせたり、本を読んで下さったり、患者さんにとって家族の面会が一番心安らぐ時間だと思います。

療養病棟の患者さんの多くは自ら訴えることが出来ません。看護師や看護補助者がきめ細かな観察とケアを実施することが大切であり、異常の

早期発見に結びつくと考えております。そのためには、患者さんをよく見て、よく知ること、日々の知識や技術の習得に努めることが必要です。日常行っている看護業務・介護業務について日々検討しつつ患者さんにとって何がよくて、何が安全なのか考えた関わりを今後も行っていく所存でございます。





## 2階回復期リハビリテーション病棟 課長 石川 泉

回復期とは、脳血管障害や骨折の手術等の急性期の治療を受け、症状が安定し始めた時期（発症から1～2ヶ月後）の状態を言います。この回復期といわれる時期に、集中的なリハビリテーションを行うことが、機能回復にとって最も効果的であると言われてい

ます。そのため回復期リハ病棟では患者様に対して、病気や怪我などによって失われた、基本動作（歩く・立ち上がる等）や日常生活活動（食事・トイレ・着替え・入浴等）の能力の回復を図り、社会生活や家庭生活への復帰を目標としています。患者さまごとのリハビリテーションプログラムに基づき医師・看護師・理学療法士・作業療法士・言語聴覚士等が共同で集中的なリハビリテーションを提供しています。

回復期リハ病棟の特徴の一つとして、病院内の生活全てがリハビリであると言うことが挙げられます。具体的に言いますと、回復期リハ病棟の患者様は、日中病衣を着ていません。動きやすい・また普段着ている服を用意していただき、朝の起床時と夜の就寝前に着替えを行ってまいります。これは院内の生活リズムを普段の生活リズムに近づけるため、また【着替え】の練習をリハビリ室ではなく病棟の中で出来ることを目的としています。

このように入院生活自体がリハビリであるため、歩行・食事・トイレ・入浴などの場面では患者様の現在ある能力に応じて、出来ることはご本人様にやっていただき、出来ないところのみ病棟スタッフが介助しています。またリハビリ専門スタッフが365日体制で個別のリハビリを実施しています。このように病棟スタッフ全員で行う集中的なリハビリテーションにより患者様の社会復帰を目指しています。

病床数は20床、スタッフは

医師1名、看護師8名、理学療法士2名、作業療法士2名、言語聴覚士1名、看護補助者8名の病棟となります。患者様にとって入院生活が安全でさらに楽しく過ごせ、笑顔で退院していけるように今後ますます努力していきます。



## 3階一般・急性期病棟 課長 入内島 香織

皆さんこんにちは、看護課長 駆け出しの入内島です。管理職がどういうものか全く分からず手探り状態ではありますが、入院患者様、ご家族様に3階一般・急性期病棟に入院し心休まる環境での治療・看護を提供できるように取り組んでいきたい所存です。

新病院になって一年半が過ぎようとしています、外観はきれいでも病院内の清掃が行き届いていないというご指摘を受けることがありました。

病室や廊下、トイレなど環境整備を看護師・看護助手が中心に行っておりますが、至らない点がございましたらどうぞお申しつけ下さい。皆様からのご視点からでなければ気付かない問題点が、私たちを成長させ、進歩していく糧となります。入院時お渡しする入院のご案内の中に、アンケート用紙が用意されておりますので、ぜひご記入し投函していただければ幸いです。

3階病棟ではいろいろな疾患の患者様が入院されます。総合病院では各診療科別で病棟が分かれておりますが、当院は診療科別ではございません。いろいろな複数科疾患の患者様の治療・看護に携わっております。看護職として多くの知識・技術の向上を図り

看護に全力を尽くしていく考えでおります。

患者様の中にはもうご覧になられた方もいらっしゃると思いますが、看護部には看護理念がございます。看護師十人十色ではございますが、一人一人が看護理念に掲げておりますように、対応・努力をしております。今後とも皆様の温かい目でご指導ください

### 看護理念

- 1 私たちは笑顔と挨拶を忘れません。
- 2 私たちは、患者様を尊重し、思いやりを持って接します。
- 3 私たちは、患者様の安全に努め、安心できる看護を行います。
- 4 私たちは、看護師としての責任・責務を果たします。
- 5 私たちは、常に学び、看護師としての知識・技術・人間性を養う努力をします。