

EHIME ROUSAI HOSPITAL KANGOBU NEWS NURSE LETTER Month 1



年頭のご挨拶

横田 育代看護部長

明けましておめでとうございます。昨年は、機能評価 Vol. 6 受審という大行事を前に年が明けました。皆さまのご協力により無事認定され、自分たちが進んでいる道は間違っていないと確信し、自信を得た年になりました。本年は再び5年先の看護に向かってスタートする年となります。医療、経済状況が大きく揺らぎ、変化するときを見据え、我が愛媛労災病院の看護が何処へ向かえば良いか、情報のアンテナを張り続け進んでいきたいと思っております。皆さんも、内の中のみで考えるのではなく『大海の中の我』を感じて頂きたいと思っています。そのためには、研修費をフルに活用し、支援してまいります。本年もどうぞ宜しくお願い致します。



1月31日看護ケアチーム会の全体研修があります。1年間の症例発表会です。多くの方の参加お待ちしております。

患者対応・接遇研修会に参加して

北7病棟 塩崎 好志子

クレーム対応スキルアップ研修と病院の悪質クレーム対応について講義を受けました。接遇の基本、接遇の5原則、クレームの原因、処理のポイント、悪質クレマーの対応基本ポイント等を学びました。私たちの言葉使いや態度が、自分で気付かない内に思いがけず相手を不快にしていることがあります。接遇の大切さを改めて痛感しました。クレームが無いよう接することはもちろん、万が一遭遇したときは真摯な態度で接することが大切です。しかし、悪質クレマーに対しては、毅然とした態度や組織として取り組むことも重要です。接遇の基本である「自分や家族が病気になったとき、して欲しい対応をし、して欲しくない対応はしない」をいつも念頭に置き、患者様やご家族を尊重し対応していきたいと思っています。

平成22年度 バス大会 一循環器科パスの変遷

北5階病棟 内 みゆき

11月15日チーム医療を中心とした循環器科パスについて発表しました。私たち循環器内科は CAG, PCI のパスが多く運用され(21年度538件)、1日の入院が多いのが特徴です。その為、業務の安全面では薬剤師による薬剤チェックの導入、効率面ではパスの中に簡略化したデータベースを取り入れるなどパスの修正に取り組んできました。今後も各コメディカルの専門性を活かし、協働していきたいと考えています。21年度循環器科カテ件数(カテ室調べ)
CAG:333件(緊急5件含む) PCI:166件(緊急15件含む)
ペースメーカー新規・交換:26件 EPS/AHRC:17件 EVT:28件

★クレーム患者のロールプレイでは、0野部長さんの白熱した演技で、実際の対応ことも勉強がみつ楽しませて頂きました。絶対に忘れたいと思います。

接遇の5原則: ①挨拶と返事 ②笑顔と表情 ③態度と雰囲気 ④身だしなみ ⑤言葉使い 忘れていませんか?

接遇チェック 「話し方・聞き方・挨拶・電話対応・身だしなみ」

今年度は、「挨拶の励行」を目標に上げ啓蒙活動に取り組みました。「できている」の評価が高かった項目は昨年度取り組んだ『身だしなみ』で続けてきていました。「笑顔で挨拶」「必ず自分から」「誰にでも」続けましょう!

	チェック内容	できている	時に忘れる
挨拶	「必ず自分から」を心がけていますか	25%	57%
	きちんと相手の目を見て行っていますか	23%	50%
	笑顔で挨拶ができていますか	23%	54%
	誰に対してもきちんと挨拶していますか	25%	59%
	語尾が消えないように注意していますか	21%	54%
身だしなみ	マネキュアをつけていませんか	91%	9%
	白衣の下にきちんと下着をつけていますか	82%	16%
	下着は派手なものや色の濃いものをつけてない	80%	17%
	派手な髪飾りをつけていませんか	79%	18%
	名札をきちんと定位置につけていますか	77%	16%
	香りのきつすぎるものをつけていませんか	76%	23%
	髪は清潔にしていますか	70%	27%
	靴のかかとを踏んでいませんか	70%	25%

看護部情報管理委員会 平成22年11月データ

糖尿病週間行事(グランフジ)に参加して

ICU 岩崎智恵美

今年度、糖尿病ケアチーム会の一員として活動してきました。その活動の一貫として糖尿病週間行事に参加しました。お年寄りや主婦の方など、幅広い年齢層の方が糖尿病の事に興味を持ち、血糖測定値に関心を持ち積極的に質問されたり、人間ドッグについて質問される方がいました。この行事をきっかけに健康維持のため、生活習慣を見直す良い機会になればと思いました。地域の方々と交流が図れ、私自身よい経験ができたと感じました。

糖尿病週間行事内容 平成22年11月15日

参加者数	62名	医療相談	17名
血糖測定	62名	看護相談	6名
血圧測定	62名	栄養相談	19名
運動相談	7名		

当院参加者: 医師2名 保健師1名 看護師3名 栄養士2名 薬剤師1名 理学療法士1名 事務員3名 合計13名の方が協力してくれました。毎月の健康ひろばと共に好評でした。お疲れ様でした。

お正月のお花北5病棟(河村さん)と外来(田邊さん)が活けてくれた力作です。新年を迎え心新たに本年も宜しくお願いします。