



家族のつどい

ふれあいデー委員

重石 眞里

インフルエンザやノロウイルスにより、御家族の皆様には御迷惑をおかけいたしました。

今回は、昨年9月に初めて開催した家族のつどいについて説明します。開院当初から行っていた介護デーを、平成5年度からご家族の方々により認知症を理解していただくとともに、情報交換の場として、ふれあいデーと名称を変更しました。初めて参加の方、2回目の方、3回目以上の方に分けて行っていました。基本的な介護の仕方を学んだり、病棟での患者さんがどう過ごしているのか知っていただいたり、一緒に活動をしてきました。

しかし、数年前の新型インフルエンザにより、ふれあいデーを中止していました。近年、医療も少しずつ変化していき、入院の短縮化がすすんできています。また、介護する側も高齢化してきていると言われていています。

その中、少しでも患者さんのこと、また、患者さんを取りまくご家族のことを思い、何かできないかと試行錯誤しました。その結果、今回平成24年度、9月に“家族のつどい”を発足させました。

まず、たいせつなことは、今も昔もかわらず「認知症は病気である。」ということを理解することと言われていています。そのことを目的として、大神先生より、認知症について講演していただきました。家族からは、「理解できた。もっと知りたい」などの声が聞かれました。

その後、ソーシャルワーカーから障害年金や後見人制度などについての説明、病院以外の社会資源の紹介など役に立つ情報を提供してもらいました。

作業療法士からは、普段病棟でおこっているリハビリの様子やレクリエーションで気分転換を図っている患者さんの様子、文化祭や高塚参拝などの季節行事の様子をスライドを見ながら、説明してもらいました。

最後に各病棟ごとに交流会をおこないました。家族の思いや悩みなど、たくさんの意見交換ができました。ご家族より「また参加したい。他の患者さんの家族と話ができてよかった。食事について知りたい。退院後のことを知りたい。」などの意見を多く頂戴しました。

厚生労働省のデータによると、昨年には認知症を患っている方が300万人を突破しました。これは、10年前の約2倍の数に当たります。今後、まだ増え続けると言われている認知症です。本人の気持ちに寄り添った対応を心がけ、よりよい関係を築いていきたいと思ひます。

患者さんやご家族の思いを大切に、今後も家族のつどいをおこなっていきたくと思ひます。



接遇向上にむけて

接遇委員 福島 信也

当院では、昨年より接遇委員会を設けました。開院して23年目を迎えるに当たって、もう一度患者様やそのご家族、あるいは一緒に働く職員間における接遇を見つめ直すというものです。

そもそも“接遇”とは何でしょうか？この2文字の中に入っている“遇する”という言葉は、「もてなす」という意味だそうです。つまり、接遇とはお客様や相手をもてなす、思いやる気持ちをもって対応するということになります。

では、このような取り組みに挑む時、一番の敵は何でしょうか？それは、多くの人が「そんなことは言われなくても知っている」、「今更接遇なんて・・・」、「私自身はちゃんとやっている、問題があるのならそれは他の人のことだ。」などと言って、自分を見つめ直すチャンスを放棄してしまうことです。知っていることと出来ていることが違うのは現実には多いことです。そこで終わってしまっただけでは、相手の立場に立つことの難しさや、実は一番見えにくいものは自分自身であるという結論へたどり着く道が途絶えてしまいます。

委員会では、まず全職員を対象に接遇に関するアンケートを実施しました。忌憚のない意見が数多く寄せられました。委員会としては、これらの意見を軸に、問題意識を共有して改善していくこととなります。

“接遇とは、おもてなしの心で築く人間関係づくり”

職員一人一人が常に自分を見つめ直し、相手を思いやる言動を行うことで、委員会の取り組みがより有意義なものとなり、病院の接遇レベルが向上することを信じています。



「一生懸命の魅力」

作業療法士 桑鶴 誠志

今回も自分が印象に残ったコラムを紹介したいと思います。

天正3年に伊達政宗の近侍となり、後に軍師として重用されるようになった片倉景綱は、数々の逸話が残る人物です。

正宗の戦の中でも激戦といわれる人取橋の戦いの際、正宗が敵兵に囲まれてしまいました。その際、景綱は「やあやあ殊勝なり、正宗ここに後見致す」といって、敵兵を一手に引き付け、正宗の窮地を救ったという話もその中の一つです。

景綱の智才を高く評価した時の天下人・豊臣秀吉が、彼を直臣に迎えようとしたが、景綱は正宗への忠義を選んで辞退したとも言われています。

景綱の魅力はどこから来るのでしょうか。それは常に、一生懸命かつ命がけで事に当たったということでしょう。「一生懸命」「命がけ」は、常に「全力投球」と言い換えることができます。

仕事の大小にかかわらず、全力で考え、全力で行動するとき、自ずと備わってくるのが人としての深みです。そして、その先にあるのは「人として生を受けた自分の存在に納得できる」ということなのです。