



### 病院理念

- ・常に人命の尊重と人間愛に基づいた医療・介護につとめます。
- ・全ての人に平等に心身両面にわたる医療・介護につとめます。
- ・地域の人達から信頼されるよう研鑽と協調をすすめます。

## 接遇プロジェクトチームの取り組み

私たちは、病院の理念に基づき『思いやりの心、尊敬の心を言葉や態度に表して行動できる』ことを目的に、以下の取り組みを実施しています。

### 満足度調査

毎年、入院中の患者さんやご家族、通所リハビリテーションの利用者さんにアンケートを実施しています。

皆さんからの忌憚のないご意見をよりよい病院サービスに生かすよう努めますので、今年もご協力をお願い致します。なお、調査の結果は各階病棟、エントランスホール及びホームページに掲示してありますのでご覧ください。

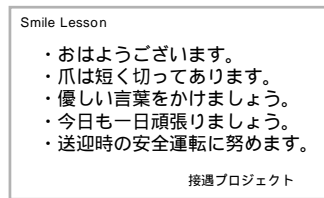


### 言葉使い・態度・身だしなみチェックポイント

当院の接遇規範ともいえる「言葉遣い・態度・身だしなみチェックポイント」を作成し、毎年自己チェックと他者チェックを行っています。集計結果を、全職員に回覧しています。

### スマイルレッスン

毎日の朝礼時に、各部署で「今日のテーマ」を全員で唱和しています。唱和の内容は のチェックポイントから、特に身につけてほしいこと、守ってほしいことを抜粋しています。



### 接遇標語

接遇に関する標語を職員に募集し、ポスターにして院内に掲示しています。職員全員に標語案を募集することで、意識付けにも役立っています。

接遇標語ポスター

マナーポイント集



### マナーポイント集

マナーのポイントをまとめた冊子を作成し、各部署に配布しました。いろいろな場面を想定して、良い例、悪い例をあげました。

接遇は、ほとんどの職員が良くても、たった一人の些細な行動で、病院全体の印象を悪化させてしまいます。

職員一人一人が、ふくの若葉病院の看板を背負って仕事をしているのだという強い自覚を持って、患者さんやご家族と接し、その一言一句、一挙手一投足で、相手の心を癒すことができるよう、これからも研鑽を重ねていきたいと思ひます。

## 第18回日本慢性期医療学会・大阪大会に参加！！

8月24日(火)、25日(水)、大阪国際会議場において、第18回日本慢性期医療学会(大阪大会)が開催されました。当院は、パネル発表「摂食機能回復への取り組み～食べる楽しみは、生きる楽しみ～」、PCスライド発表「終日ベッドで過ごされる患者へのアプローチ～癒しの音楽活動～」と題し、2題の事例を発表しました。発表者一同、参加者の皆さんに、当院の取組みについて、少しでも理解していただけるよう本番に挑みました。また、日頃の業務や知識の向上に繋がるよう、シンポジウムや他の発表者による発表演題を聴講しました。



## ふれあい看護体験2010

5月13日(木)、3階病棟において「ふれあい看護体験」を開催し、5名の方が参加されました。患者さんと接する前に、手洗いと手指消毒について学習し、正しい手洗いの必要性を理解していただきました。その後、看護部長や病棟師長が、参加者の方に付き添い、タッチングや手浴、食事介助などに取り組みました。



## 理学療法学科の学生さん実習終了!

4月5日から5月21日、6月7日から7月23日まで、富山医療福祉専門学校理学療法学科4年生の学生さんが各1名ずつ、実習活動に取り組みました。指導担当者のサポートを受けながら、入院患者さんや通所リハビリテーションの利用者さんのリハビリについて学んでおられました。



実習生の方からは、「多くの患者さんに協力をしていただき、学校の授業では学ぶことのできない貴重な体験ができ、今後の自分の課題も見えてきました。」「職員の皆さんが優しく、丁寧に接して下さったおかげで、実習活動を楽しみながら頑張ることができました。この貴重な体験を今後活かしていきたいと思えます。」などの感想が寄せられました。

## オープンホスピタル2010

6月27日(日)、オープンホスピタルを開催しました。『最期まで口から食べたい!』『食べられなくなったらどうする?』と題し、参加された皆さんと一緒に考え学習できる内容の介護者教室を実施しました。「経管栄養に関するアンケート結果」、「どうして飲み込みにくくなるのか、嚥下障害とは、胃瘻とは」、「口腔ケア、最期まで口から食べるための手入れ」、「食べにくくなったときの食べ方の工夫」など医師や言語聴覚士などから話がされました。



その他に、健康チェック、試食コーナーや相談コーナー、喫茶コーナーを設けました。当日は、多くのボランティアの皆さんの協力により、円滑に運営することができました。本当にありがとうございました。



## 日本医療機能評価機構認定療養病院

医療法人社団 良俊会 [診療時間] 午前9時~12時

午後1時~4時

## ふくの若葉病院 [休診日] 土・日・祝日

南砺市苗島367番地 TEL 23-1011 FAX 23-1020

ホームページ <http://www1.tst.ne.jp/wakaba/>

メール [wakaba@p1.tst.ne.jp](mailto:wakaba@p1.tst.ne.jp)



## 七夕まつり

7月14日(水)各階病棟において、七夕まつりを開催し、当日は、ボランティアの『ともしび会』の皆さんが、慰問に訪れ、歌や踊りを披露してくださいました。



## 14歳の挑戦

福野中学校の2年生2名が、7月5日(月)から、5日間、当院にて「14歳の挑戦」に取り組みました。看護や介護の仕事について説明を受け、入院患者さんや通所リハビリテーションの利用者さんの移動、食事の手助けなどをし、レクリエーションに参加しました。



## 敬老会

9月15日(水)各階病棟において『敬老会』が開催されました。当日は、五箇山深山会の皆さんなどが慰問に訪れてくださり、三味線や太鼓の音色にあわせた民謡や踊り、アツと驚く手品を披露してくださいました。



## 富山大学1年の学生さんが介護体験実習

国立大学法人富山大学の医学部医学科、看護学科、薬学部の1年生の学生さんが、9月13日(月)からの5日間に3名、9月27日(月)からの5日間に5名、計8名の方が、介護体験実習に取り組みました。この実習は、社会とのかかわり、福祉現場におけるコミュニケーションを通して、将来の医療人として求められている知識、技能や態度について学ぶ機会になっています。当院では、療養型病院の役割や各職種の取り組みを知り、患者さんの目線になって接することや、患者さんの思いを感じる大切さ、移乗、入浴、おむつ交換など介護全般についても学んでいかれました。



今後、大学での講義などを通して知識や教養を身に付け、志を持った素敵な医師や薬剤師、看護師を目指して頑張ってください。

**編集後記** 猛暑の続いた今年の夏、それでも、秋になり、夜になると虫の音が心地よく聴こえてくるこの頃、ほっとするのは私だけでしょうか。今回取り上げた『接遇について』の取り組みは、人と人との関わりあいの中で、お互いに守り気持よく生活していくために、大切なことなのではないでしょうか。