



患者サービス向上委員会、「接遇」強化月間を行いました

佐潟公園病院 作業療法士 中野優 看護師 大瀧一生

令和 6 年施行の精神保健福祉法の改正では、精神科病院における虐待防止に向けた取組の一層推進をすることで、職員への研修や患者への相談体制を整備すること、職員などが虐待を受けたとみられる患者を発見した場合に、速やかに都道府県に報告することなどを義務づけています。患者サービス向上委員会では、接遇向上のための取り組みを企画しました。その名も接遇 good👍せつ

グッドです！！

今回は医療接遇 5 原則の中でも【言葉づかい】に着目し、各病棟に「〇〇さんと呼ぶこと」「ニックネームで呼ばないこと」を啓発し、『素晴らしい患者様対応をしている職員のエピソード募集』を実施しました。期間は 2 月 16 日～3 月 9 日までの 1 カ月とし、病棟職員を対象に行いました。以下、報告です。



■選抜エピソード

- ・ 3A 看護師：患者様がルールを守れたことに対して、しっかりと褒めたうえで、次回はもっと余裕を持って行動しようと指導をしていたこと
- ・ 3A 看護助手：不穏になっている患者様の傍で、きちんと目線、その人の立場となり話を聞いてあげている姿を見て素晴らしいと思いました。自分も真似をしたいと思いました。
- ・ 2B 看護師：経管栄養の患者様の「お腹がすいた」という発言に対し、Dr や Ns で相談しプリンやゼリーの摂取を開始したこと。患者の一言をしっかりと受け取り、対応する姿勢が素晴らしいと感じた。
- ・ 3B 看護師：丁寧。患者様の話をしっかりと聴いている。また、カウンターではなく食堂など場所にも配慮していて良いと思います。

■総評

医療接遇の行き届いた職場作りのために、初めて開催した「接遇 good」企画ですが、開票した印象は、看護師から助手へ向けた投票も数多くあり、日頃から職員同士の交流や目配りや感謝の気持ちを持って勤めているという印象を受けました。そういった職員同士の眼があり、お互いを見て指摘あるいは労うことができる互助の精神を養うことと言うのは、もしも、適切でない対応を発見した際にも指摘し合えるような関係性作りの要になってくると思います。さらに、この企画を行ったことの効果として職員同士が声を掛け合って、言葉遣いを意識している場面が見られたこと。加えて、実際に投票することで日頃から素晴らしい対応をしている職員が多くいること。さらに、投票の中には、ぜひ真似をしていきたい！と他の職員の動機付けになったことが挙げられます。

今後の課題としては、数字として可視化できる利点を鑑み、投票率を上げていくことで、それが直接的に相互を見合う視点に結び付けていけるように啓発していくこと。今回は「言葉遣い」でしたが、医療接遇の項目に合わせて強化月間を定期的に設けることで、接遇が特別なものではなく、自身の習慣として身につく、「接遇 good 職員」が増えていくことを目指していきたいです。



ホームページをニューアルいたしました

令和 5 年 4 月より、当院のホームページを完全リニューアルいたしました。今回、思い切ってデザインを完全に一新することで、今までよりも情報が伝わりやすく、見やすくなったのではないかと思います。当院の雰囲気や伝わりやすいように、ホームページの写真も一新いたしました。ホームページ



を見てくださる皆様が受診する医療機関を選ぶ際、あるいは就職する職場を選ぶ際などの参考になれば幸いです。

お気づきの点などがございましたら遠慮なくご指摘いただければと思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

令和 5 年度統合失調症の家族教室へのお誘い

統合失調症の患者様のご家族を対象に、令和 5 年度も家族教室を開催します。

5 月～10 月の期間、月 1 回のペースで開催します。当日は、前半に各回を担当する当院職員による講義、後半に小人数グループに分かれての話し合いの時間を設けています。

この教室では、ご家族同士で日々の生活での期待や不安、焦りなどを共有しながら、病気のこと、家族の関わり方について学び、話し合っていたいただきたいと思います。

皆さまのご参加をスタッフ一同、お待ちしております。

精神科医師による

第 1 回 5 月 12 日(金)

「統合失調症を理解する一患者さんの支えとなるための基礎知識」

第 2 回 6 月 9 日(金)

薬剤師による「薬の役割」

第 3 回 7 月 14 日(金)

精神保健福祉士による「社会資源について」

第 4 回 8 月 18 日(金)

作業療法士による「精神科リハビリテーションについて」

第 5 回 9 月 8 日(金)

管理栄養士による「食生活で気をつけたいこと」

第 6 回 10 月 13 日(金)

看護師による「統合失調症の方への接し方とサポート方法」

お申込み・お問い合わせ：佐潟公園病院 臨床心理室

代表 025-239-2135 (平日：8:30～17:30)