



特定医療法人

# 鵬友会 ニュースレター

鵬友会ホームページ アドレス  
<http://www.goodream.co.jp/hoyukai/>

第14号

発行 / 2007年6月15日  
特定医療法人社団 鵬友会  
発行責任者 /  
事務局長 池島 守

## あらためて考えてみる 看護の心

湘南泉病院 看護部長 鈴木 陽子



患者・ご家族様をはじめ地域の皆様が病院を選ぶ時代になったと言われて、久しい最近です。湘南泉病院も地域の皆様のお役に立ちたいと存じ選ばれる病院を目指して、職員一丸となって努力してまいりました。鵬友会ニュースレターへの投稿のチャンスをいただき、最近、起きたできごとから看護の心を述べてみたいと思います。

ある病院を訪ねたときの体験です。「看護師さんに声をかけにくい」と感じたのです。尋ねたいことがあり、思いきってナースステーションの窓口で「すみません」と声をかけました。ユニホームの違う数人いた看護職員はチラッと視線を向けるだけで何方も近づいて来てくれませんでした。そこで全体に向かって大きめの声で「お願いします。」と話し始めると、やっと一人がこっちへ近づいて来てくれました。表情も変えず“こっちにも都合があるのに”と言わんばかりの態度にみえました。面会時間でしたが『お忙しいところお邪魔して“すみません”という気持ちで尋ねたが、あの雰囲気は・・・』と、悲しい気持ちになったことを思い出します。看護師は「患者さんには優しく声をかける」ことは意識しているはずですが、外部の人から声をかけられることは想定外なのでしょうか。

『職員の対応の感じが悪い』とクレームをいただいたとき、咄嗟に、あの病院での体験を思い出しました。自分の働く病院でも外来者に対して同じような態度、雰囲気を作り出していたのでしょうか。看護職員はナースステーションに立寄るときは、仕事の流れの中で、今この時間に記録を済ませようと思うこともあれば、情報を得るために薬の準備や医師との連絡のためにそこにいる。

他者から声をかけられるとそれを中断することになります。しかし、だからといって、訪問者への対応をなおざりにしていいものではありません。私たちの仕事は患者様・ご家族様を含むチームで成り立っています。病院に来られる人すべてそこで起こった事柄すべてが看護の対象となります。私たちは、「対象のニーズに対応する」と言いながら、自分たちのニーズを優先してはいないでしょうか。廊下を歩くとき、ケアをするとき「忙しいのよ。声をかけないで！」という無言のメッセージを送り続けていたのではないのでしょうか。

『職員の対応の感じが悪い』お叱りのメッセージに対し各セクションで話し合いをして貰いました。ある病棟から、『相手の身になり対応する。どんなに忙しくても対応には手を止め、相手に視線を合わせる。笑顔で対応し不快な態度をとらない。』等々誠意をもって対応しましょう。と結果をいただきました。視線を合わせることが、『相手を大切に作る心』の現われであり、信頼関係を築くこととなります。看護部では編集委員会で看護職員接遇マナー教本を作成し、接遇改善に努力してまいりました。

自分にとって「耳の痛い情報」が入ったときは、振返りのチャンスであり、行動を変えるチャンスでもあります。

『感じのよい対応』を身につける努力を惜しまず、サービスの質向上につなげていきたいものです。この積み重ねが患者満足を高めるときであり、看護の心の構築に繋がります。

# らくらく内視鏡で検査を受けてみませんか?!

< 湘南泉病院 経鼻内視鏡について >

医師 鈴木 敏明



こんにちは。湘南泉病院内科の鈴木と申します。今回のニュースレターでは、湘南泉病院の内視鏡室の近況についてご紹介させていただきます。

当内視鏡室では、昨年12月より経鼻内視鏡スコープを導入いたしました。経鼻内視鏡スコープとは従来の経口内視鏡スコープと異なり、鼻から挿入するため咽頭への刺激がほとんどありません。このため患者さんにとって一番不快である嘔吐反射が、ほとんど起こらないという利点があります。また従来の経口内視鏡スコープに比べて格段に細いため、挿入中の違和感も

非常に軽度です。はじめて検査を受けた患者さんには「軽い鼻の違和感があったけどほとんど何の苦痛も無かった」と喜んでいただけることも多く、以前経口内視鏡検査を受けたことがある患者さんのほとんどが「口からやるよりずっと楽だった」とおっしゃいます。

従って「なんか胃の調子が悪いので、一度カメラを受けてみたい」という方や、定期的な経過観察目的の患者さんにとっては最適な検査方法ですので、ぜひ当病院にご相談ください。

## 検査受診されたO氏のお話し

” 経鼻用胃カメラは検査中、会話もできる! ”

健康診断による胃ガン検査は、バリウムを飲んで不具合が見つかれば、胃カメラによる検査ですね。私の父は58才の若さで、胃がんにより死亡したため家系ではないかと思い、4~5年前より胃カメラによる検査を積極的に受診しました。しかし、今までの胃カメラは飲み込み管(9m/m)が太くて、また、のど(咽頭)にウガイ用式で麻酔をして飲みこみやすくしますが、飲み込んでいる間中、咳が出るかクシャミはしないかと神経を使い、20分がかりで検査をしたものでしたが、今度、経鼻用胃カメラが出て、検査も楽になるということで、早速受診



しました。鼻から経鼻して、胃カメラを入れても全く違和感がなくて、また、モニターを見ながら会話もできたことに大変感激しました。是非、経鼻胃カメラを利用し大事に至らないようにしましょう。

湘南泉病院 現在の経鼻内視鏡 飲み込む管の太さ 5.1mm!!



第4回 市民向け医療・福祉講座「感染症を取り巻く社会状況の変化」 開催について

平成19年6月8日(金)14時より、湘南泉病院 4階会議室にて「感染症を取り巻く社会状況の変化」研修会を開催致しました。詳細は次号でご紹介させていただきます。

【アンケート集計結果】

参加人数: 88名

開催希望曜日: 水曜日

開催希望時間: 午後14時~

今後の希望研修: 認知症ケア、褥瘡治療対策 等

