

見つめる目 しなやかな心 医療を支える 看護の手	看護部だより	2013 年 09 月号 第 269 号	特定医療法人衆済会 増子記念病院 看護部 部長 上村 志磨子 (認定看護管理者)
--------------------------------	---------------	----------------------------	--

ホスピタリティマインドを持ち、よりよい職場づくりを

第3透析室 西山 貞香

この度、2013年6月11日付で主任を拝命致しました、第3透析室 西山貞香です。
簡単に自己紹介をさせていただきます。

出身：名古屋

生年月日：1977年〇月〇日 おとめ座

血液型：A型

趣味：旅行（東京ディズニーランド・京都観光が大好き） 新幹線が好き
スキューバダイビング（最近はあまり行けてませんが）

1 自己紹介

増子記念病院には伊藤理事長のご縁で平成8年に進学生として入社。第1透析室に配属されました。その後平成11年に4階病棟に看護師として配属。病棟勤務で苦楽もたくさんありましたが、支えてくださった看護部長や主任やスタッフのおかげで一看護師として成長できたと思います。

その支えのおかげで病棟在籍中に透析療法指導看護師の認定を取得し平成22年、第3透析室へ移動となりました。11年振りの透析室業務に最初は戸惑いも多くありましたが課長や主任、スタッフのあたたかい支えがありました。

今回主任を拝命し頑張る所存です。若輩者の私が主任となり2か月程経過しましたが、まだまだ管理業務に不慣れで皆様にはご迷惑おかけすることが多々あるとは思いますが、どうぞよろしくお願い致します。

2 ホスピタリティマインド

皆様のご存じの東京ディズニーランドでは従業員の9割がアルバイトにもかかわらず、接客におけるクオリティは非常に高いレベルであるといえます。なぜなら、スタッフ全員がホスピタリティマインドをもって、人の模範となるように行動しているからです。

ホスピタリティマインドとは、人と関わり合う職業には常に必要な考え方です。一般的には質の高いサービスを提供する思いやりの心だと表現されています。

語源は「客を保護する」ということですが、「自主的・主体的に相手を思いやること」と福島は言っています。相手とは患者はもちろんのこと、職場の上司・先輩・同僚・後輩など自分以外のすべてを含みます。どんなに技術が優れていても、ホスピタリティマインドがなければ相手の心には響かないものです。

思いやりに行動がプラスされてはじめて、相手の心に響き相互の信頼関係が生まれていくのです。

2 モチベーションを高めるためには

良い職場の風土作りが大切だと思います。それは、上司・先輩が後輩のことをいつも見ていて、マメに声をかける、上司・先輩と後輩ができるだけ多くの価値観を共有し、信頼しあう仲間がいてチームワークもいいなどいろいろありますが、一番は「笑顔」です。笑顔で明るく挨拶を交わし、笑顔でアイコンタクトをとり、言葉を交わす、そのような行動がとれば自然と信頼関係が築くことができ、自分が認められることでさらに仕事が楽しくなり、モチベーションの向上に繋がるのではないのでしょうか。

3 組織の方向性

当院の看護部行動理念をご存じでしょうか。「見つめる目、しなやかな心、医療を支える看護の手」です。先述した、ホスピタリティマインドの信念がそのまま表現されたような理念ではないでしょうか。

理念と言えは難しく考えがちですが、「仕事を進める上で忘れてはならないこと」です。その素晴らしい理念を頭では理解していても、実際の行動に移さなければ意味がありません。

ディズニールンドのスタッフは主体的にかつ積極的に仕事に対するこだわりを持ち、ホスピタリティマインドを理念とし行動しています。だからこそ質の高いサービスの提供が可能なのであり、それは同じくして医療の世界でも良い見本になるのではないのでしょうか。

4 おわりに

日々の業務を「流れ作業」として過ごすのではなく、その中でスタッフ全員がこの理念の下、同じ目標に向かって質の高い看護を提供し患者の満足度だけではなく、スタッフの仕事に対する満足度も向上させ、何より、皆様と共に働きやすい増子記念病院にしていきたいと思えます。

今回、主任を拝命させていただきました。至らない点は多いとは思いますが、ホスピタリティマインドを持って、これから全力で頑張っていきたいと思えます。

<引用文献>

9割がバイトでも最高のスタッフに育つディズニーの教え方: 福島文二郎、中経出版 2010

学生コーナー

雑草魂

外来学生 4 年 杉山 瑠

先日、世界陸上が中継されていました。世界陸上の CM で『止まらない、人類進化へのカウントダウン』と言われたときに私はハッとしました。自分が進化(=成長)のための努力に対して手を抜いていないかと問われたように感じたためです。

あなたは夢を持っていますか？あるいは目標を明確にしていますか？そして、それに向かってどのように進んでいますか？そこをしっかりと握っているのとそうでないのとでは毎日の過ごし方が変わっていきます。そして、そこがしっかりしている人はいつもきらきらしているように思うのです。

夢は大きいものも、小さいものも、どんな形でも、まだ形になっていなくても夢です。『夢を見る』というと子どもっぽいと感じるでしょうか。私は若いうちにしか夢は見られないなんてことはないと思っているし、いくつになっても夢を諦めたくはないし、ましてや夢を持っていないつまらない大人にはなりたくないです。

しかし、夢ばかり見ていることもできません。現実には様々な壁があります。体力、精神、人間関係、それらのバランス。私の培ってきたものの全てが無意味に思えたこともありました。現在も多くの困難と共に歩んでいます。それでも、夢を一生懸命に追いかける日々は充実しているし、充実した日々を過ごせることほど幸せなことはありません。

私にはこれからの人生をかけて追いかけていと思える夢があります。必要としてくれる人、支えてくれる人、背中を押してくれる人がいる限り私は夢を諦めることはありません。そして、今までも何度だって奮い立つことができました。

私の夢を紹介します。

『人生に寄り添える看護師』です。

具体的には終末期に関わる仕事がしたいと思っています。人は生まれた瞬間から死ぬことが決まっています。死を間近にしたときの全ての苦痛を緩和するための知識と技術が欲しいと思ったのが看護師を志したきっかけです。

私はこの夢のためのチャレンジを諦めるつもりはありません。これまでの看護学生生活を支え、見守り続けてくださいましたみなさんには大変感謝していますし、ぜひ応援していただきたいと思っています。 以上

<部署報告>

腎移植外来での 小児患者への関わり

外来移植担当 井上(か) 蓼沼 中野 山下

1 はじめに

当院の移植外来には、レシピエント・ドナー合わせて 270 名の患者が通院している。

近年では愛知小児保健総合センター（以下愛知小児と略す）と連携をとり小児から成人になる腎移植前・腎移植後の患者の転院が少しずつ増加している。

2 患者の特徴

現在 5 名の患者が愛知小児から転院し当院の移植外来に通院している。小児の頃から病院に通院し小児科の病院で治療を続けてきたという背景をもった患者は、親や医療者等患者を取り巻く大人達に管理されたまま成長し、精神的自立という点において未熟な部分が見られる。その彼らが移植を受け、免疫抑制剤やステロイドの内服による容姿の変貌を気にするあまり通院・服薬を中断するケースもある。

3 外来通院での問題点

成人を対象とした病院への転院はこれまでの病院とは環境が異なる。今まで小児としての扱いをされてきた彼らに他の成人患者と同じように関わると、混乱を招き、精神的なストレスとなり通院継続が困難になる恐れがある。

また、5 名中 3 名は原疾患がアルポートという家族性遺伝性腎炎である。その症状のひとつに高音領域の難聴があり、それを気づかれないために聞こえていなくても理解できたような態度をとり、検査や受診日・時間などの理解が不十分で、通院困難になるケースもある。

当院の外来通院患者は慢性疾患患者が多く、小児や青年期の患者がほとんどいないのが現状であり、看護師としてもその彼らとの関わりは不安が大きいものである。

4 外来での取り組み

まず、移植コーディネーターは愛知小児を訪問し、受け入れ患者の面談や愛知小児のスタッフからの情報収集などを行う。転院が決定したら当院診察初日はコーディネーターが付き添って診察を行っている。患者によって理解度や反応も違うので、その患者個々に応じた関わり方を心がけている。初めは両親と通院するが、診察時は表情も硬く、ほとんど自分では返答をせず本人は無反応で両親が返答することもある。一人で通院し始めてからも何度かは表情が硬く、質問に対しても返答はあいまいなこともある。通常の説明や関わりでは、彼らに関しては説明が十分とはいえなかった。

愛知小児の患者の受け入れに際しては、医師とコーディネーターから、「患者が通院を中断するようなことのないよう『大人であって大人ではない』その点をふまえながら診察介助をしてほしい」というアドバイスがあった。

移植担当看護師の間で患者の情報交換を行い診察介助をしながら、限られた時間の中でも、来院されたときにはこちらから声を掛け、絶やさず目・耳を傾け、細やかな援助を行うように心がけている。診察時は医師の説明がきちんと聞こえているか、理解できているかを患者の表情や声掛けで確認している。また、次の受診日や検査等の説明の際は、説明用紙を一緒に見ながらゆっくり大きな声で時間をかけて説明し、解らないことや質問はないかを最後に問い、何でも質問できる環境を作るよう心掛けた。

現在は、移植担当看護師の顔をほぼ覚えてくれており、5名すべてが治療の中断なく元気に通院されている。

5 まとめ

今回、愛知小児から成人を対象とした当院へ患者を受け入れるにあたっては移植担当看護師にとって少なからず不安があった。様々な背景を持った「大人であって大人でない」彼らを困惑させることなく関われるだろうか、当院へ継続的に通院してくれるだろうか。しかし事前に医師、コーディネーター、移植担当看護師で患者の背景や性格、必要な援助等の情報を共有し、話し合い、診察日は来院してから帰宅するまでの間、出来る限り多くの声かけや必要時付き添うことで、個々の患者への関わり方が分かり、不安は徐々に消えていった。

今後も少しずつ愛知小児からの受け入れ患者が増えると予想されるが、患者が安心して継続的に通院できるよう、移植チーム全体で関わっていききたい。 以上

<8月号 「看護部だより」感想>

2階病棟 内山

「看護部だより」は看護の思いを共感できるツールでもあります。そこで、2階のスタッフの思いや意見を聞いたのでまとめます。

学生コーナーでは初心にもどるきっかけとなり、自分の看護観について考えたり振り返ったりする良い機会になりました。また、何年後かに読みなおした時に、こんなことを思い感じていたと、タイムマシンの役割もあると思います。

CAPD は知識が深まり、興味を持つことができた等の意見がありました。また、CAPD を含め在宅を支える訪問看護ステーション

平成 25 年度看護部行動理念 出し合おう！ 新たな時代に 新たな手法！

の報告では、普段は知りえない情報を知り、新たな角度から“病棟看護師として、何ができるのだろう？何をやらなくていけないのだろう”と考える機会となったようです。

「看護部だより」を通して、知ってほしいことや考えてほしいことなど、看護に対する熱い思いが詰まっていることを改めて感じました。

以上

<新卒看護研修を終えて 2 >

3 階病棟 仲亀 沙穂

1 年間研修を受けて、多くの事を学ぶことが出来ました。

病棟の先輩達が行ってくださる、看護実技の研修で実際に実技の練習を行う事により、自分たちが緊張や不安そうな態度で、患者様と関わってしまうと、患者様は余計に不安を感じてしまうということを改めて実感することが出来ました。また、研修で技術を行う事で少し不安が軽減し、実際に習った技術を行う事ができました。

他部署研修では、さまざまな部署を周ることにより、他部署の特徴や雰囲気を知ることができました。研修でさまざまな部署を周っただけからは、他部署の事も考えて行動をするように意識しています。また、自分の部署だけでなく、病院全体でチーム医療として患者様と関わっている事を実感しました。その為、私も積極的に他部署のスタッフと関わって行きたいと思っています。

透析室へ 2 ヶ月間研修にいき、透析についての流れを学ぶことができました。研修へ行く前は、透析についての講義を受けていても、あまり理解をすることができませんでした。

しかし、実際に透析室へ行った事によって、講義で学んだ事を徐々に理解していくことができました。また、透析患者様に対する観察項目などもあまり理解が出来ていませんでした。

研修を終えてからは、水分摂取量や、シャントの管理（流通音の確認、シャント肢の観察等）についての説明も、不安なく行えるようになりました。透析後の患者様には、透析バンドをしめたままにしていないか等も、意識するようになりました。今後も、病棟透析を行う際は、透析室研修で学んだ事を振り返り、穿刺など行えることは積極的に取り組んでいきたいです。また、透析室へ移送する際も、点滴の残量、オムツチェック、シャントの確認などを行い、身だしなみを整えてから、送迎をするように意識できるようになりました。

透析室での研修が終わり、病棟に戻ってきた時には、病棟と透析室とのギャップに戸惑う事もありました。研修前に教わった事が出来なくなっていたこともあり、焦ってばかりでした。しかし、研修終了してたくさんの事を学び、経験することができました。

これからも、日々勉強をしていき自分の知識を深めていきたいです。

以上

<新卒看護職員研修を終えて>は順次、掲載してまいります。ご期待ください。

8 月 27 日 (火)、愛知県国保医務課から当院の「新卒看護職員研修事業費補助金」の検査が行われました。書類等、すべてに問題はなく、「このまま継続してください」との言葉を受けました。この「新卒看護職員研修を受けて」という感想文にも目を通していただきました。実効性のある新卒研修であることが評価されたと言えるでしょう。

了

静脈採血・シャント穿刺用 モデル購入

第2透析室 主任 久堀 仁資

新人教育等に今までは、自作のシャントモデルで指導して来ました。手作りのシャントは味のあるものですが、新人にとっては緊張感に欠けるような感じがしていました。

病棟では、先輩が自分の血管に採血をさせている場面も少なくありませんでした。今回看護部費から採血・シャント穿刺が出来る腕のモデルを購入したので報告させていただきます。

新人だけではなく、透析室では穿刺針の変更もありなれない手技に再穿刺も多くなってはいけませんので、モデルを利用し再穿刺予防にも利用して行ってください。



透析用 シャントモデル



点滴・採血用 Vライン