

ふれあい

2012.1.15
No.182

発行：ふれあい編集委員会 〒220-0011 横浜市西区高島 2-6-32 善仁会グループ TEL:045(453)6772 ホームページアドレス <http://www.zenjinkai.or.jp/>

特集



「思いやり」行動の
推進にむけて



心のかよう医療・福祉を患者さま、お客さまへ
善仁会グループ

年頭にあたって



明けましておめでとうございます。

皆さまとともに新年を迎えられましたこと、心よりお慶び申し上げます。

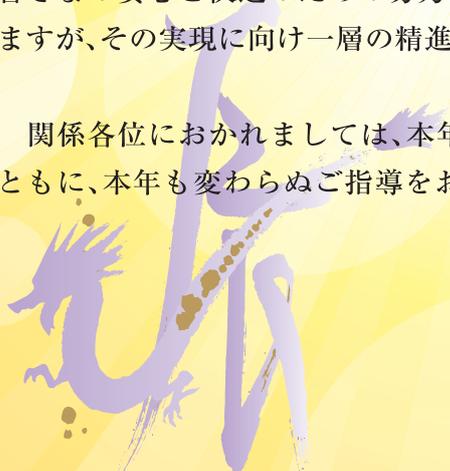
改めて振り返ってみますと、昨年は3月の震災と原発事故をはじめ、国内外の災害、円高やヨーロッパ債務危機といった経済問題など、様々な問題に翻弄された一年でした。

慢性腎不全の患者さまにとって、透析治療は欠かすことができません。震災発生直後の混乱の中で、今後の生活に不安を感じた方も多くいらっしゃったことでしょう。私たちが医療従事者としての使命感や未曾有の事態に対する心配が入り混じり、張り詰めた日々が続いておりました。

そのような状況において、患者さま・ご利用者さまは私たちと一体になって難局に立ち向かってくださいました。日頃から皆さまに育んでいただいた信頼が絆となって強く結ばれたのだと思います。この経験は私たちにとってかけがえのない財産となりました。私たちはこれからもその信頼に応え、皆さまと共により良い医療・福祉を探求してまいります。

「私たちは、お客さまに思いやりの心で接する医療・福祉のプロ集団です」
これが私たちの理念です。どんなときも真摯な気持ちを忘れずに行動すること。全てのスタッフが医療・福祉のプロフェッショナルとして情熱を持ち、一致団結して皆さまの安心と快適のための努力を続けてゆくこと。まだまだ至らない点もございますが、その実現に向け一層の精進を重ね、皆さまのご期待に応えてまいり所存です。

関係各位におかれましては、本年が平和な一年でありますよう祈念いたしますとともに、本年も変わらぬご指導をお願い申し上げます。



善仁会グループ

代表理事長 渡邊 光康

特集

「思いやり」行動の推進にむけて

質の高い医療・福祉のご提供とともに私たちが大切にしていること。
それは患者さま・お客さまに対する「思いやり」の気持ちです。
その実践に向けた現場のスタッフの声をご紹介します。



心の満足

私達、善仁会グループの理念にも掲げられています『思いやりの心』を常に心がけて行動していますが、複数の患者さまと接する機会が多い透析室では、「思いやり」について考えさせられる場面によく遭遇します。そのような状況で、いつもと様子が違う患者さまに、一言お声かけをすることも小さな思いやりだと思います。よくある透析室の風景ですが、小さな思いやりの積み重ねが、信頼につながり、患者さまと私達の「心のつなが

吉祥寺クリニック
臨床工学部 主任代行
伊藤 隆志



り」になると思います。大切なことは、全てのスタッフが患者さまに思いやりの心で接する事だと思います。

私が勤務する吉祥寺クリニックでは、ご来院される患者さまに真心と思いやりのある透析を提供し満足していただけるように、安心で快適な透析室を目指しています。

これからも、多くの患者さまから信頼されるよう努めていきます。



思いやり

「思いやり」とは、辞書で引くと、「他人の身の上や心情に心を配ること」と書いてあります。まず「心を配る」ということが、とても難しく簡単ではないと思います。私も「あの時、もう少し相手の事を考えていれば…、タイミングや言い方を変えていたら…」などと、悔む事が多々あります。

私が考える「思いやり」とは、「相手の立場になれるだけの心の余裕を持つこと」、さらに「相手の性格や置かれている状況、考えて

千歳烏山腎クリニック
看護部 主任代行
澤入 めぐみ



いる事を察する事」だと思います。そうでなければ、相手の為と思って行った事が的外れになり、相手からは「押しつけ」とか「うっとうしい」と思われ患者さまには決して私たちの「思いやり」は届かないと思います。

まずは自分自身を落ち着かせ、患者さまの事を理解し、患者さまを知ることが心をかけ、日々の業務に取り組んでおります。「思いやり」とは、私たちと患者さまの心を繋ぐ強力なコミュニケーション・ツールになると思います。



すべては、「思いやり」から

保土ヶ谷第一クリニック
事務部 ケアドライバー
平松 重和



私は、ケアドライバーの仕事始めて3年経ちます。送迎を利用されている患者さまにとって、ケアドライバーはクリニックの「入口」と「出口」です。笑顔で「挨拶」プラス「一言」とコミュニケーションを大切に、その中で患者さまの体調を気かけ、いつもと違う時は一声掛けたり、待ち合わせ時間を厳守し患者さまの生活リズムを乱さないよう心掛け、患者さまに気持ち良く乗って頂くため、送迎車をいつも綺麗にし、安全運転で安心して通院で

きるよう心掛けています。

ケアドライバーは、医療では患者さまの力になれないですが、クリニックの一員として少しでも患者さまの力になるためには、患者さま一人一人を理解し、患者さま一人一人の立場になって考える事ができる「思いやり」の心が、すべてだと思います。また、患者さまから「ありがとう」の一言を掛けて頂いた時は、この仕事をしていて本当に良かったと思います。



思いやり行動を行うために

緑園都市クリニック
臨床工学部 副主任
神谷 篤子



善仁会の理念を推進するためには、「思いやりの心」が必要です。

人は誰でも、どんな些細なことでも自分のことを理解してくれているとうれしいものです。思いやり行動を行うにあたって、私はまず患者さまのことを把握することにしました。患者さまの性格、治療のこと、家族のこと、好きなもの、些細な行動など、観察、情報収集から始めました。この情報を得たことによって、話題の一つに活用できたり、患者さ

まの手助けを自ら進んで行えるようになったり、患者さまと信頼を築く第一歩になったと思っています。

今後も、私に関わる全ての方をお客さまと考え、実際に思いやり行動を実施できるようにしていきたいと思っています。また、より良い医療を提供するにあたって、私個人だけではなく、全てのスタッフが「思いやりの心」を持って行動していけるように努力していきたいと思っています。





思いやり



成城じんクリニック
看護部 副主任
竹林 志保

毎朝、理念を復唱している中に思いやりというフレーズがありますが、改めて思いやりということを考えていると、難しいものだと感じています。また、患者さまと接する中で思いやりをもって日々接しているだろうか、と、不安にもなります。

その中でいつも思っていることは、患者さま達が一日おきにクリニックに来て透析を受けることを負担に思わないように、重たい気分にならずに日々を過ごしてほしいと、その手助けが少しでもできたらいいなあと

思っています。その為には、私自身の穿刺技術を高めることや、今以上に知識を身に付ける必要があると思っています。そして、いつも笑顔をやさしくに穏やかにいること、患者さまが求めていることや必要であることを的確に判断し手助けできるような看護師でありたいと思っています。

そしてこれらのことが、少しでも思いやりということに通じていると信じて、努力していきたいと思っています。



思いやり行動の推進に向けて



二俣川第一クリニック
事務部
佐藤 由美子

昨年3月11日に起きた東日本大震災を機会に“思いやる心”というものを改めて考えさせられました。思いやりは善仁会グループの理念であり推進に向けては、透析思いやりハンドブックが制作されました。当クリニックでも勉強会が行われ、スタッフの思いやり行動の意識が高まりつつあります。

事務という立場から自分に出来る事は、笑顔での挨拶と声掛けだと思います。大切な事は、人と人が心で相手を思いやり、それを

形にする事ではないでしょうか？

受付での一日は、患者さまとの“おはようございます”の挨拶で始まります。一人一人挨拶しながら体調を気かけたり、声掛けする事によって患者さまが透析に入る前の緊張感を少しでも和らげ、安心して医療を受けて頂く環境作りが出来るよう、日々努力して行きたいと思います。





思いやり



ハートフル瀬谷クリニック
臨床工学部 主任代行
高橋 伴行

私が「思いやり」について強く考え始めたのは、エキスパートCEを目指すようになってからだと思います。それ以前は、ぼんやりとしたものだったように感じます。

今、「思いやり」で一番大切だと思うことは、笑顔や挨拶、コミュニケーションといった当たり前だと思われることをすることです。また、透析室には患者さまやスタッフ、様々な考え方や思いをお持ちの方がおられます。相手を見た目だけですべてを理解する

ことは、なかなか出来るものではないと思います。相手を理解すること、相手のことを考え、コミュニケーションをとり、相手の立場にたち考えて行動することだと思います。

「思いやり」の行動は、一度だけでできれば良いというものではありません。継続して思いやり行動をし、今よりさらに成長していかなければいけないと思います。そのためにも今後も考えて努力していきます。



私が思う「思いやり」行動



横浜第一病院
看護部
久保 智子

いつも、お互い安心して、余計な緊張が無いよう心がけているつもりですが、不愉快な思いをさせてしまうことも多くあり、相手の表情が硬くなるので、私もハッと気付かされます。人と人とは鏡であり、相手が笑うと私も笑顔になるし、私がムッとすれば相手もムットとする。自分の対応がどうだったのか、すぐに分かり、楽しいと思う反面、嫌な思いをさせずに、自分の考えを相手に伝えることの難しさも感じています。

思いやりとは、教えてもらって、すぐ身に付くものではありませんが、私は、相手の表情が笑顔に、穏やかになるよう接していきたいと思っています。透析室では、もっと治療効率を上げて、元気でいてもらいたい、という思いもあります。押し付けがましくなるとはならないと、気をつけています。そして、コミュニケーション能力の高いスタッフ・職場を目指し、自然と思いやりが生まれる、そんな環境づくりが出来れば良いなと思っています。





思いやりのある人に



つるみ腎クリニック
事務部

時田 裕江

「思いやり」は善仁会グループの理念です。その推進に向け、患者さまに対する自分の取り組みを改めて考えてみました。

「思いやり」で大切なことは、言葉や表情からは察しきれない患者さまの心を感じ取り、いま何が必要なのかを聞きとることではないかと思いました。患者さまの体調に気遣いながら、耳を傾け同じ方向を見つめることで、患者さまが歩んできた人生や心境などを心おきなくお話しただけできるようになります。そして同じ視線、同じ心で支え合い、患者さまとコミュニケーションがとれれば喜びも二倍にな

ります。また笑顔で挨拶することによって、患者さまの不安を和らげ、安心して治療を受けていただけたと思いました。

クリニックでは、朝礼時に大きな声で挨拶をしております。挨拶は相手に発する言葉だけではなく、自分自身への呼びかけの言葉でもあると思います。それはとても短くささやかな言葉に過ぎないですが、声の調子やトーンによって心の内が映し出される言葉でもあります。表情やまなざし、声のトーンなど全てにおいて「思いやり」行動が自然にできるように心掛けていきたいと思っています。



「思いやり」行動の推進を通じて…



新横浜第一クリニック
事務長

小林 一彦

私は「思いやり」とは、患者さまやスタッフをはじめとした自分に縁する人に配慮することではないかと思っています。同じ顔の人がいない様に、人は様々です。配慮するにはその人をよく理解しないとイケません。また、理解なき配慮はおせっかいになってしまいます。話す機会を作り出し、気楽に笑顔でコミュニケーションをたくさんとることが人を理解するのに重要ではないかと思っています。中でも患者さまに対する「思いやり」は常に忘れてはなりません。受け持ち看護や診療データベ

スの作成で患者さまへの理解を深め、思いやり行動推進で自身の業務を見直すことは非常に意義深く重要な機会であると思っています。

私は、「新横浜第一クリニック」を担当しています。個性的な人は多くいますが、看護上長を中心に出てきた課題を逃げずに乗り越える素晴らしい施設です。今いるスタッフと共に思いやり行動の推進を通じて切磋琢磨し、「患者さま満足」を多く提供できる施設を目指して頑張っています。



第33回 善仁会研究報告会

去る11月13日(日)、横浜市教育会館にて第33回善仁会研究報告会が開催されました。

昭和大学横浜市北部病院 教授 衣笠えり子先生による特別講演『腎性貧血治療…最新の

特別講演



昭和大学横浜市北部病院
衣笠 えり子教授

話題』では、慢性腎臓病(CKD)と貧血の関係が様々なデータとともに発表



され、CKD保存期からの適切な貧血管理が透析導入の遅延のみならず透析導入後の患者さまの予後改善効果を持つことなどが紹介されました。

スタッフによる一般演題は24題で、栄養状態・ADLから見たKt/Vの検討内容の報告や患者さま満足に向けた施設での取り組み紹介、透析手技マニュアル改訂の報告などが発表され、活発な質疑応答も行われました。



「思いやりエキスパートナース」第2期生が誕生！

優れた知識と技術、態度だけでなく、「思いやりの心」というグループ理念の誠実な実践が求められる「思いやりエキスパートナース」制度。その第2期生として、8名の看護師が認定を受けました。今後も医療現場において患者さま満足の向上に努めるほか、グループ全体の看護の質の向上に取り組んでまいります。

皆さま、どうぞよろしくお願い申し上げます。



願うのは 笑顔と共に ひとつだけ(野崎)

横浜第一病院バスキュラーアクセスセンター

バスキュラーアクセスに専門的かつ総合的に対応するセンターとして、最新の医療技術、設備のもと、迅速な診断、長期に安定したバスキュラーアクセスの作製、維持に取り組んでいます。



診療時間 午前9:00～15:30

休診日 日曜・年末年始

予約制 バスキュラーアクセス外来の診療は予約制となっております。ご来院前にお電話でお問い合わせください。(緊急を要する場合は別途ご相談ください。)



センター長 笹川 成

●横浜第一病院バスキュラーアクセス関連手術実績

シャント作製術(初回)	139
シャント作製術(再建)	501
人工血管移植術	61
動脈拳上術	64
PTA	1,998
その他(瘤切除、血栓除去等)	270
2010年度症例実績 3,033例	

専用電話 : 045-453-6709 FAX : 045-453-6701