

かきつばた

2016年5月

第42号

あいち診療所野並
名古屋市天白区福池
2-330-2
TEL052-895-6637
平成28年5月1日発行

必要とされる診療会へ

サービス向上のための勉強会を開催しました

3月22日、社会福祉法人紘徳会の大久保義人さんによる「苦情対応のすすめ」と題して職員向け勉強会を開催しました。紘徳会は鹿児島県を中心に特別養護老人ホーム等を運営しており、患者満足・苦情対応のISO認証を取得するなど接遇に力を入れている法人です。挨拶の仕方から苦情対応、職員のモチベーション維持まで幅広い内容でした。今回はその一部をご紹介します。

グッドマン理論

これは商品やサービスに不満を持った時の行動によってその後リピーターになるかどうか違ってくるといふものです。この理論によると・・・

不満を持って苦情を言わない人は9

割以上がそこを二度と利用しない

苦情を言って、その解決に満足した人は8割の人が再度利用する

苦情を言って、その解決に「不満足」でも2割程度の人が再利用する!! 「苦情は宝の山だ」と言われますがこういう理由だったのでね。苦情に対して満点の解決策を提示できなくても、真摯に対応することが大切と改めて思いました。

アドボカシー室

アドボカシーとは高齢者など弱者のための権利代理人といったような意味です。いわゆるお客様相談室とは異なり、紘徳会職員のケアや人材育成まで含まれる点が特徴です。スタッフ教育は新入職

新入職員紹介

またが くみこ
亦賀 久美子

介護福祉士 滝の水憩いの学校

好きな言葉…人は人から学ぶ

介護の仕事は初めてですが、皆様に教えていただきながら、自分の成長につなげていきたいです。ご指導の程よろしくお願い致します。

さいば るみ
齋場 瑠美

言語聴覚士 あいち診療所野並

好きな言葉…一期一会

利用者様の立場で考えられる言語聴覚士になりたいです。出会いを大切に、皆さんに笑顔になっていただけよう頑張ります。至らない点もあると思いますがよろしく願います。

いだ ゆきなり
井田 幸也

ケアスタッフ 憩いの庄

好きな言葉…愛・ありがとう

仕事で認められるようになりたいです。将来のことを考えながら積極的に頑張っていきます。よろしくおねがいします。



齋場 井田 亦賀

シリーズ

プロが教える

おうちで健康

『健康を維持するコツ』

病気を悪化させないコツ』

看護師 中堀千賀子

病気になるたらずぐスリ?

病気になるかどうかは、ウイルスなどの外的要因と免疫力や生活習慣、遺伝などの内的要因のバランスによって決まります。例えばインフルエンザのウイルスが入ってきたとしても、免疫力が高ければ症状が出ずに済むかもしれませんし、心身が低調な時であれば予防接種をしていても症状が出ることもあります。急に出来たように見える症状ですが、実はそれまでの心身の状況や生活環境を反映していて、「これ以上耐えられないよ」という身体のメッセージだと考えることもできるのです。

インフルエンザや風邪の症状の一つに発熱があります。「体もだるく、なんとかしたい」と市販薬を飲む方もいらっ

しやるかと思いますが、そもそも発熱とは体温を上昇させて外部から侵入した細菌やウイルスと闘う態勢を整える身体の防御反応の一つです。そのため、熱があっても水分や栄養を摂ることができるようなら、むしろ解熱しない方が回復を早めることも多いのです。

症状は同じでも。。。

同じ症状でも捉え方は様々です。たとえば春先には新芽が息吹き、色々なものが風と共に飛んできます。涙が出るという現象を、眼の中に入ったものを流し出すそうとしていると捉えることもできれば、アレルギー反応だから抑えなければと捉えることもできます。また、眼が充血して炎症を起こしているかもしれないし、涙を鼻に流す涙管というところが詰まったために眼から流れ出ている可能性もあります。「いつものことだから」と高をくくっていると、身体の中では思わぬ変化が進んでいるかもしれません。

また同じ症状でも、その人の心身の状況や生活習慣などによって対処方法は変わってきます。身体が回復する力を発揮できる状態であれば自然治癒を優先しま

すし、そうでなければ速やかに症状を抑えることが必要となるかもしれません。薬はうまく使えば身体の消耗を減らして回復を早めますが、薬に頼りすぎると自分で治そうとする力を弱めてしまう可能性もあります。身体の変化には必ず要因があるはずで、大抵それは普段の生活の中に隠されています。生活全体を整えて不調の芽を見つけ出すのは看護師の得意分野です。

上手な健康管理

あいち診療所では、人間のもつ回復力や自然力を大切にしつつ自分らしく元気に生活を続けていただけるような支援を目指しています。気になることがあれば、是非生活のことを話して下さい。病気になるやすい傾向や要因を探して予防方法を身に付け、病気になるまい身体をつくっていきましょう。



私たちにご相談ください

看護師&受付



イベント紹介

憩いの学校

今年も裏の川沿いの遊歩道の桜を見にいきました。

桜が咲いたと思ったら意外と天気ははっきりせずだったので、よし、今日がチャンス！とその日に慌しくお花見となりました。少し、風はひんやりしていましたが、久しぶりのお散歩に皆、いい表情をみせてくれていました。桜より、外に出かけたという事のほうがうれしそうでした。



憩いの庄

近くの遊歩道と熊野神社にお花見に出掛けました。両日とも気候が良く薄着で見ることができました。遊歩道の桜は河津桜で、今年はソメイヨシノより1週間程早く満開となって愉ませてくれました。



野並通所りん

お花見をかねて、近くの公園まで散歩してきました。同じ体を動かすのでも、桜を眺めながらだと一層気分が良いですね。



卒業式

積極的にリハビリに取り組まれた結果、支援が必要ない状態にまで回復されたとして、この春2名

の卒業式を行いました。これからも運動を継続して、いつまでもお元気で過ごして下さいね。

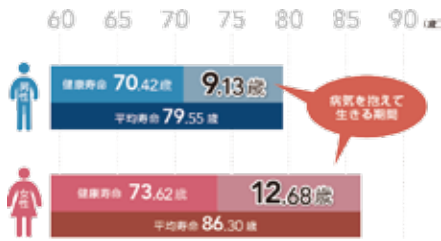


健康寿命

「健康上の問題で日常生活が制限されることなく生活できる期間」

平均寿命と健康寿命の間に10年近い差があります。その10年間を病気や障害と付き合い生活しなければならないということです。

糖尿病・高脂血症などの生活習慣病が健康寿命に影響を与えています。痛みを感じずに症状が進行する病なので、定期受診や体調・体重変化など身体の訴えから異常を見つけ、改善することが必要です。意識した食事と運動で健康づくりをし、歳を重ねた時に、最後まで健康で楽しく生活を送れるようにしたいですね。



あいち診療所野並

	月	火	水	木	金	土
午前	畑	野村/ 畑	野村/ 岡崎	野村 (もの忘れ)/ 畑	野村	岡崎
午後	野村/ 畑(第1週)	野村	畑	畑 <small>夜9時まで</small>	野村	

診療時間 午前 9:00 ~ 12:00
午後 4:00 ~ 7:00 木曜日は夜 9 時まで

あいち診療所滝の水

	月	火	水	木	金	土
午前	岡崎	岡崎	畑	岡崎	岡崎	

診療時間 月水木 午前 9:00 ~ 12:00
火金 午前 9:00 ~ 10:30

予約制 もの忘れ相談外来
毎週木曜日 午前 9 時 ~ 12 時

4 月より診療体制が変更になっています

医療法人 あいち診療会

あいち診療所 野並
052-895-6637

あいち診療所 滝の水
052-878-1212

のなみ居宅介護支援事業所
0120-890-709

のなみ訪問看護ステーション
052-895-5806

滝の水 憩いの庄
052-878-1751

滝の水 憩いの学校
052-838-8878

おさらい (前号までに掲載した大事なお知らせ)

時間外診療

電話での相談に 24 時間対応します。
通院中の方 (処方日数内) で、体調に
変化があり相談したい場合
895-6637 までお電話下さい。

発熱・下痢の時は。。

来院前にお電話下さい。待ち時間が
少なく診察できるように致します。
895-6637

連絡が無い場合、待合室を利用いただけ
ない場合がございます。

わいわい倶楽部

月会費 500 円で送迎致します。
利用の無い月はお金は頂きません。
(一人で車の乗り降り可能な方に限
ります)



予防接種

予約制で短い待ち時間で行います。
(相談が無い方に限ります)
予約した時刻前までにご準備下さい。
前の方の診察が終わり次第、診察致
します。

【お問い合わせ先】

〒468-0049 医療法人 あいち診療会
愛知県名古屋市中区福池二丁目三〇一
(052) 895-6637
担当 荒木・田中

どちらから
誘ふ散歩か子供の日
中島玉五郎
まますよ。
しい発見に出会え
しょう。きつと新
家の近所を歩いて「旅行」に出掛けま



徒歩旅行のスヌメ

春の行楽シーズンを迎えますが、皆さんいかが過ごされますか？某古本店コマーシャルの「遠くへ出掛けると体がしんどい。かといって、まったく出掛けな」と心がしんどい」という気分の方も多いのではないのでしょうか。

荒木大輔