

Y4-7

救急救命センターにおける外国人患者
対応の取り組み

成田赤十字病院 看護部

○松崎 亜子

成田国際空港を擁する成田市では、700床以上の病院は当院だけで、災害拠点、1類感染症指定施設である。空港から至近であることから、空港（機内を含む）やホテルから緊急受診する外国人患者を收容する機会が多い。H18年度は、外国人の受診患者数は357人。うち入院となったのは41人で月平均3.4人。H19年度H20年度と、月平均4.3人の外国人患者が入院。入院時に必要な書類は、多岐にわたり対応に時間がかかっていた。患者の多くは、入国にあたり国籍を含めたパスポートの確認、基礎疾患の詳細、内服薬の確認も治療を進めていくうえで重要になってくる。HCUでは主に夜間の入院患者を受け入れ、入院時にアナムネ用紙で情報を取り、看護にあたっている。（H20年度は、1位痙攣4件、2位肺塞栓3件、基礎疾患にHT・DM等あり）このことから、H19年アナムネ用紙の英語バージョンを作成。作成にあたり、事務部門の協力を得、英語が苦手なスタッフでもアナムネが取りやすいように、日本語のアナムネ用紙とほぼ同じ内容、形式で日本語訳も付けた。英語圏以外の患者においても医療用語は共通していることが多いことも理由のひとつである。その後、アナムネを取る時間が減りその分患者へ看護が提供できるようになり、診療やアセスメントにも効果を認めため、入院手続きに必要な書類も作成した。当病棟では、異国で緊急入院してきた患者の不安を少しでも緩和できるように努め、病棟内で語学研修を実施している。以上の成果は、H21年2月に発生したノースウェストの乱気流事故における大量の外国人患者の受け入れや、新型インフルエンザで来院された外国人患者からの病状調取にも効果を発揮している。

Y4-8

在宅介護支援センターにおける改善の
活動－5S活動の取り組みを通して－武蔵野赤十字病院 医療社会事業部 在宅介護支援センター¹⁾、武蔵野赤十字病院²⁾○知念 秀子¹⁾、庄司 幸江¹⁾、岸 千代¹⁾、
田辺 亮¹⁾、村田 友子¹⁾、藤原 範子²⁾、
高橋 紳一²⁾、高桑 大介²⁾、大田 博²⁾、
野崎 泰人²⁾

【はじめに】当院は第三次救急病院であり、また地域支援病院・がん拠点病院など様々な機能を有している。その一方で、慢性疾患をもち、急性期治療を終えた患者が在宅療養を続けるための総合相談の窓口である、在宅介護支援センターも併設している。総合相談、在宅支援という業務はなかなか目に見えるものではない。在宅介護支援センターの職員も日々、介護保険のケアプランや困難事例に奔走しながらも、なかなか自らの業務を振り返られなかった。当院の5S活動をきっかけにして自らの業務を振り返ることが出来たことを「患者視点からの改善」をキーワードに報告する。

【取り組み内容】当院の5S活動に取り組んだことにより、業務内容・職場環境他、気付いたことを話し合い、展示室の有効活用に着目した。そして、「患者視点から」「担当部署内から」「自分たちがどのように見えているのか」を検討した。5Sリーダーのサポートを受け、廃棄の基準を決めた。

【結果】展示室の前面に相談カウンターを設置。来談者、職員が相談しやすい窓口にした。また相談者のプライバシーに配慮した相談室を作る計画を立てた。また業務内容についても改善をしようという意識付けにもなった

【考察】日常業務に追われ、自らを振り返る機会をもてなかった職員により影響をもたらした。取り組み当初は、「どうせ何も変わらない」「どうして今しなければならぬのか」等、職員全員が同じ方向を向いていたわけではなかったが、進めていくうちに、各人の意見アイディアが形になることでの意識改革につながったと考える。