

日  
経

NIKKEI  
HEALTHCARE

# ヘルストピア

3

2012  
NUMBER 269

患者・利用者の  
口コミを呼ぶ

CS  
向上20の  
アイデア

決定 2012年度  
診療報酬改定

REPORT

続々登場!  
サービス付き高齢者住宅



13

看護師が  
治療内容を  
「再説明」

## 診察後に医師の説明をフォロー 留意点を記したパンフレットも配布

越谷レイクタウン内科 (埼玉県越谷市)

内科診療所では、インフルエンザなどの感染症がはやると、1日に同じような症状で来院する患者が急増することがある。その際、医師自身が療養上の注意点を説明したつもりでも、実は言い忘れていたという事態が起こり得る。

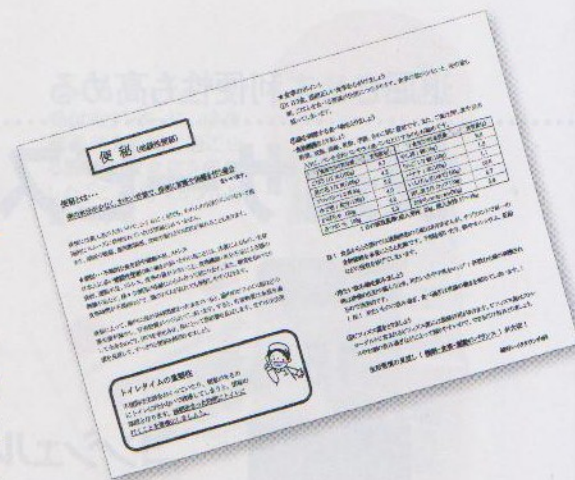
これを防ぐため、越谷レイクタウン内科では医師の診察後、別室で看護師が疾患名や症状、治療方法などを5分ほど改めて説明する。主要な疾患の場合、手作りのパンフレットを手渡している。

パンフレットはインフルエンザや便秘、口内炎、鉄欠乏性貧血など約15種類を

用意。その内容は具体的で、例えばインフルエンザの場合、「治療薬は1回目はすぐ使用し、2回目は寝る前くらいに」などと服薬の方法を説明しているほか、「学校や仕事に復帰するのは熱が下がってから3日(72時間)後から」など、通常の生活に戻る目安を記載している。

看護師が「再説明」することで、患者は自身の疾患への理解を深められる上、医師に聞き忘れたことを看護師に質問できる。帰宅後にパンフレットを読み返せば、療養上の注意点を確認できる。

「看護師による再説明は、患者の誤



医師の診察後、看護師が疾患の内容などを改めて説明する際のパンフレット。15種類ほどある

解を防ぐのにも役立つ」(院長の藤本まどか氏)。例えば、単に「消化にいいものを食べてください」と指導しても、患者がイメージする食事は様々で、「ラーメンは消化にいい」と思い込んでいる人もいます。パンフレットで具体例を示し、こうした間違いを防いでいる。

14

利用風景の  
写真を提供

## 通所介護の様子を毎回撮影 印刷して本人・家族にプレゼント

(株)仁コーポレーション (福岡市博多区)

競争が激しさを増す通所介護。そうした中、ちょっとした工夫で注目を集めているのが、(株)仁コーポレーションが運営する通所介護事業所だ。

同社では、「ウィークリーレポート」として利用者一人ひとりの様子をデジタルカメラで毎日撮影。利用者ごとに編集して、週1回利用の場合は3枚程度、週3回利用の場合は7~8枚をA4サイズ1枚にまとめて印刷し、サービス内容を記載した上で、翌週に本人もしくは家族に渡している。

「通所介護の利用者家族は日

中、どう過ごしているか気になっている人が多い。本人が楽しんでいる様子を写真で確認できれば安心してもらえると考えた」と会長の仁泉浩氏は話す。

このサービスは、家族と同居している利用者だけでなく、独居高齢者からも好評だ。実際、87歳の女性は、「今までもらったものを6冊のアルバムに整理している。一人で寂しくなったときに見返すと、楽しかったときのことを思い出して気持ちが前向きになる」と話す。

同社では、利用者を紹介してくれた居宅介護支援事業所のケアマネジャーにも写真を見せている。ケアマネからは「利用者の様子がよく分かる」と好評で、新規利用者の紹介にもつながっているという。



毎回参加者の写真を撮り、翌週に利用者ごとに編集して本人や家族に渡している (写真提供:仁コーポレーション)