

Vol. 168

2017.11.28

理事長トーク Top Interview

SNSやメールを使った 入院患者さんの「ご家族向けサービス」について

医療法人社団 健育会 理事長 竹川節男



健育会グループでは「MVV（ミッション・ビジョン・バリュー）」の「Value（バリュー）」の中で、健育会グループを構成するメンバーが病院・施設に関わる全ての方々（7つのクライアント）に提供すべき価値を示しています。その7つのクライアントの中の1番目は「患者さん・ご利用者」2番目は「ご家族」としています。

医療のValue

1. 患者さんには 質の高い医療サービスを
2. **ご家族には 安心を**
3. 地域には 貢献を
4. 紹介元には 満足を
5. 取引先には 納得を
6. 職員には やりがいを
7. 株主には 名誉を

介護のValue

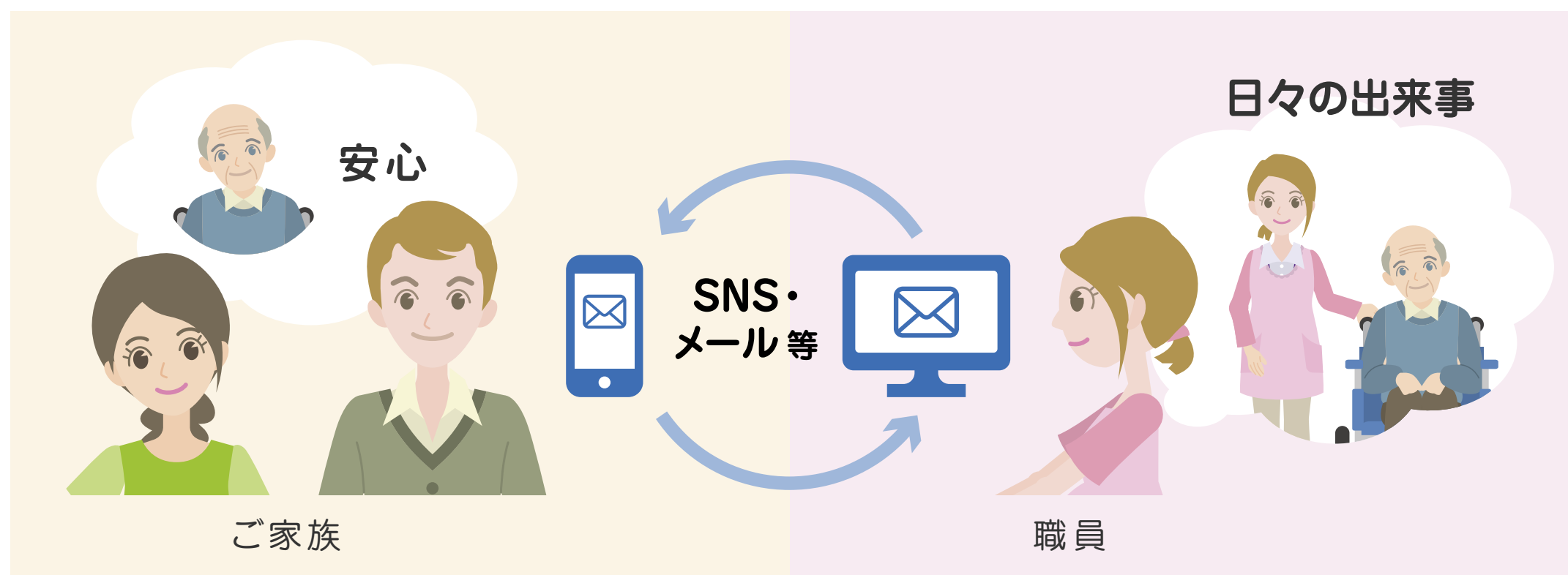
1. ご利用者には 輝きの一日を
2. **ご家族には 安心を超える感動を**
3. 地域には 貢献を
4. 紹介元には 満足を
5. 取引先には 納得を
6. 職員には やりがいと成長の場を
7. 社会には 希望を

これまで健育会グループは「患者さん・ご利用者」のことを第一に考え、患者さんには「質の高い医療サービス」を、ご利用者には「輝きの一日」をご提供するための取り組みに力を入れてきました。そして、ご家族の方々には患者さん・ご利用者が受けている治療・ケアを通じて、常にご安心いただけるように取り組んでいます。

患者さん・ご利用者の病状や体調に変化があったときには、ご家族に主治医から直接ご連絡させていただき等に対応してまいりましたが、今回さらに、入院・入所中の普段の生活の様子をきめ細かくご家族にお伝えできないかと考え、2017年11月より新たなサービスを始めました。



その新たなサービスが、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（以下、SNS）やメールを使って患者さん・ご利用者の日々の様子をお伝えしていくご家族向けサービスです。



このご家族向けのサービスを開始するにあたり、健育会本部では、

- ① どのような患者さん・ご利用者を対象に
- ② ご家族の中のどなたに対して
- ③ いつ
- ④ どういった情報を
- ⑤ どのようにして
- ⑥ 職員の誰が発信するか

の本部案を作成し、これをもとに各病院、介護施設で自病院・自施設の方法を取り決めました。（もちろん病状の急激な変化等は、今まで通り、電話で連絡をし、ご説明をすることにしていきます。）

各病院・施設で入院中・入所中のご家族にお手紙などでサービスの開始をお伝えしたところ、すでにお若いご家族やお忙しいご家族を中心にお申し込みがありました。



送信メールはこのような形で行われています。

病院
送信メール
例

差出人:〇〇〇〇〇

宛先:〇〇〇〇〇

タイトル:〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

〇〇年〇〇月〇〇日

入院初日は少々眠られない様子でしたが、今では良眠され、リハビリも始まり痛み増強なく元気に頑張っています。

差出人:〇〇〇〇〇

宛先:〇〇〇〇〇

タイトル:〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

〇〇年〇〇月〇〇日

起床してから消灯まで、食堂で車椅子に座って過ごすことができます。周りの患者さんとの会話も弾み、笑顔で穏やかな毎日を過ごされています。

差出人:〇〇〇〇〇

宛先:〇〇〇〇〇

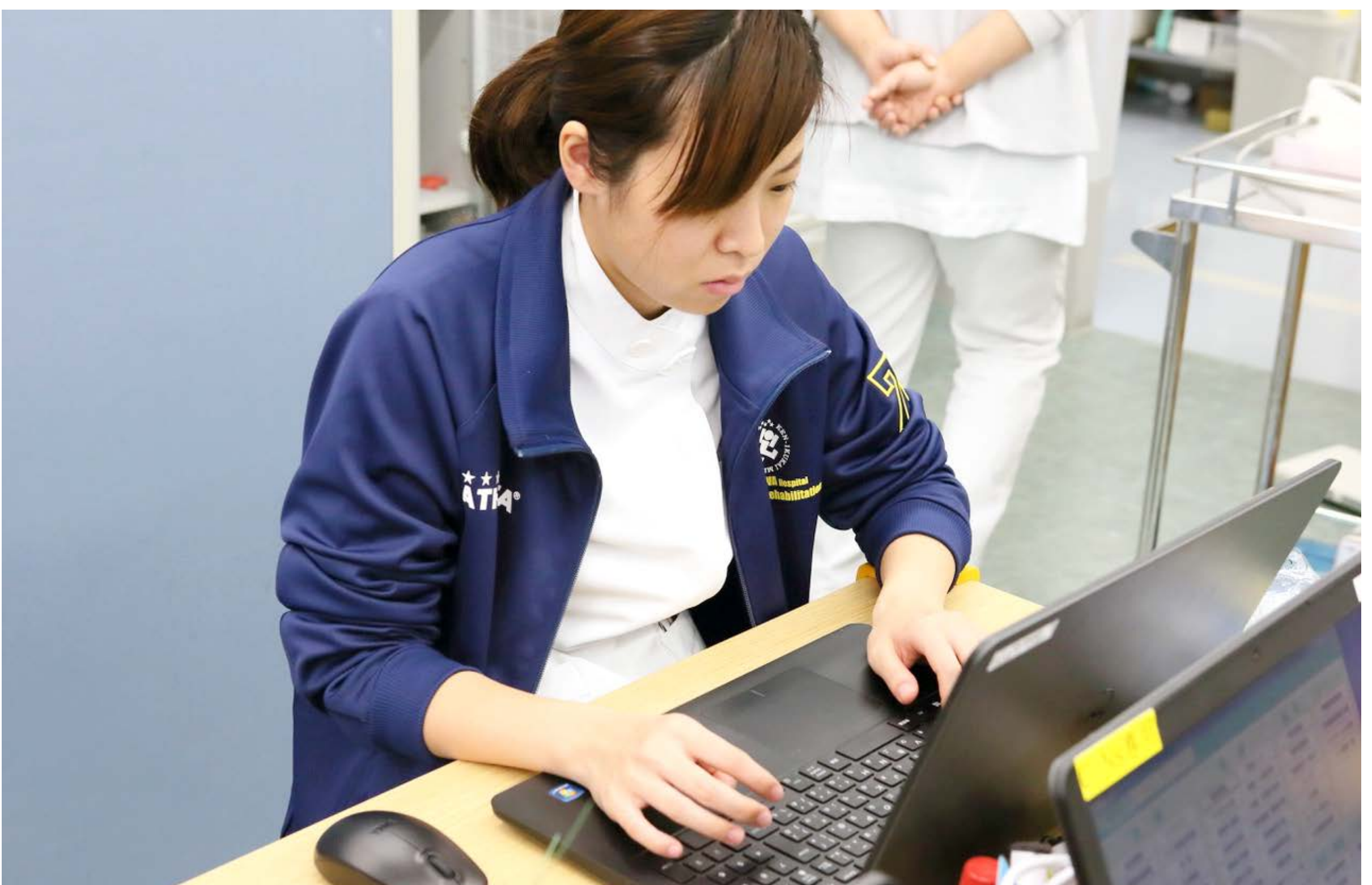
タイトル:〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

〇〇年〇〇月〇〇日

リハビリで自宅での生活に向けて歩行訓練、床からの立ち上がり、階段昇降等の練習を行っています。反復するうちに動作に自信がつき、会話を楽しみながらできるようになりました。

ご家族の反応

- 大変良い試みだと思っています。遠方にいる家族としては大変ありがたく感謝しています。
- ありがとうございます。状態が想像でき安心できます。
- 家とは違う様子が垣間見れて嬉しいです。



施設
送信メール
例

差出人:〇〇〇〇〇

宛先:〇〇〇〇〇

タイトル:〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

〇〇年〇〇月〇〇日

食事中に職員と会話されながら、
楽しく食事をされています。笑顔
と発語が多くなったように感じ
ます。

差出人:〇〇〇〇〇

宛先:〇〇〇〇〇

タイトル:〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

〇〇年〇〇月〇〇日

お正月の料理を楽しみにされ、
「お粥からご飯に変えようかし
ら？」という話があり、来週から
1食試したいと話されていました。

差出人:〇〇〇〇〇

宛先:〇〇〇〇〇

タイトル:〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

〇〇年〇〇月〇〇日

日中、テレビを見たり職員とお話
しされながら、落ち着いて過ごさ
れていました。

ご家族の反応

- 母の表情が想像できます。とてもありがたいことです。
- お電話いただいても不在のことが多かったので、メールは助かります。
今後も定期的をお願いします。
- 面会に行けなくても、様子がわかるのでありがたいです。

ご利用いただいているご家族からは、どの病院・施設においても、大変好評とのこと。スマートフォン、そしてSNSの普及と共に、このようなサービスの需要も増えていくと考えていますので、より充実したやりとりを行なってゆけるよう、各病院・施設で工夫を重ねて話し合っています。また、SNSをお使いにならないご家族についても、できるだけ密なコミュニケーションをとれるよう努力し、さらにご安心いただけるようにできればと思っています。

健育会グループでは、このように新しいサービスの導入を含めた、ご家族に「安心」また「安心を超えた感動」をお届けできるようなサービスを今後も展開していきたいと考えています。

