

国立大学法人信州大学医学部附属病院

病院実習等オリエンテーションマニュアル



作成日:2024年11月6日
診療科長会承認
総務課総務係

【目次】

はじめに	3
病院の理念等について	3
医療安全について	5
感染対策について	6
個人情報保護について	9
患者接遇について	9
その他の注意事項について	10
病院案内図	12

はじめに

本マニュアルは、大学、短大、専門学校等の各種学校の学生や既に資格を有する医療者等が本院にて実習を行うにあたり、安全かつ適切に実施できるよう、職種、日程によらず遵守いただきたい共通事項を記載しています。実習開始前に本マニュアルの内容をご理解いただき、実習が円滑に実施できるようご協力をお願いします。

実習対応者(指導者)は実習内容に応じて「医療安全管理マニュアル」、「院内感染対策マニュアル」、「信州大学医学部附属病院情報セキュリティポリシー」、「接遇マニュアル」等を用いて教育を行ってください。

病院の理念等について

実習に際しては、本院の理念、基本方針等を理解し取り組んでください。

理念

本院は大学病院の使命としての診療・教育・研究を遂行し、患者さんの人権を尊重した先進的医療を行うとともに、次代を担う医療人を育成する。

基本方針

1. 患者さんと心が通い合う、良質で安全な医療を提供する。
2. 地域医療を支え、社会福祉の向上に寄与する。
3. 優れた能力と豊かな人間性を備えた医療人を育成する。
4. 未来の医学・医療を創造し、その成果を国内外に発信する。
5. 多様性や価値観を尊重した、働きがいのある職場環境を創る。

患者さんの権利

- ・人間としての尊厳が保たれ、最善の医療を受けることができます。
- ・適切で良質な医療を公平に受けることができます。
- ・病気の状態、治療内容、治療の見通しについて、十分に納得できるまで説明と情報を受けた上で、治療方法などを自らの意思で選択できます。また、他の医師の意見(セカンドオピニオン)を求めることができます。
- ・自分の診療記録の開示を求めることができます。
- ・プライバシーが尊重され、個人情報保護されます。

こどもの^{かんじゃ}患者^{けんり}さんの権利

- ・ひとりの^{にんげん}人間として^{たいせつ}大切にされ、あなたにとって^{いちばん}一番よいと^{かんが}考えられる^{ちりょう}治療を受けることができます。
- ・^{びょうき}病気、のことや^{びょうき}病気を^{なお}治す^{ほうほう}方法について、わからないことや^{ふあん}不安なことがあるときは、いつでも^{びょういん}病院の人に^{ひと}聞いて、^{おし}教えてもらうことができます。
- ・あなたの^{かんが}考えや^{おも}思うことを^{びょういん}病院の人や^{かぞく}家族に、いつでも^{つた}伝えることができます。
- ・^し知られたくない^{ひみつ}秘密は^{まも}守られます。
- ・^{にゅういん}入院しているときでも、^{あそ}遊ぶこと、^{べんきょう}勉強することができます。

患者さんの責務

- ・医療は、患者さんと医療従事者との信頼関係に基づいた協同作業です。自らの心身の状態に関する情報を可能な限り正確にお伝えください。
- ・適切な治療方針を決めるために、ご自身の意思や意見をお伝えください。
- ・すべての患者さんが快適な環境で適切かつ平等な医療を受けられるように、迷惑となるような行為はしないでください。
- ・診療費は、指定された期日内にお支払いください。

患者さんへのお願い

- ・高度な医療を必要とする患者さんへの迅速な対応のため、本院での治療が終わりましたら、すみやかな退院・転院をお願いします。
- ・本院は教育研究病院のため、教育実習、臨床研究および臨床試験にご協力をお願いすることがあります。なお、ご協力いただけない場合でも、不利益を被ることはありません。
- ・大声などの迷惑行為、暴言、暴力、性的嫌がらせなどの反社会的行為を行った場合は、退去または退院していただきます。
- ・建物内外を問わず、敷地内は禁煙となっていますので、喫煙は厳に慎んでください。

信州大学医学部附属病院職業倫理方針

本院職員は、医学及び医療の使命が患者さんへの治療はもとより、人びとの健康な生活の実現にあることを理解し、医療人の職責の重大性を認識しながら、職務を遂行します。

1. 患者さんの人格を尊重し、やさしい心で接するとともに、すべての人に対し平等に医療を提供します。
2. 診療内容についてよく説明し、患者さんの自己決定権を擁護し、信頼関係の構築に努めます。
3. 患者さんのプライバシーを尊重し、職務上の守秘義務を遵守し、個人情報の保護に努めます。
4. 職業の尊厳と責任を自覚し、教養を深め、品格を高めるよう努め、多職種間で協働して医療を行います。
5. 医療の公共性を重んじ、医療を通じて社会の発展に尽くすとともに、法規範を遵守します。
6. 生涯学習の精神のもと、知識と技術の研鑽に努めるとともに、医学及び医療の進歩と発展に尽くします。

医療安全について

医療に関する安全管理のための指針(抜粋)

医療安全管理に関する基本的な考え方

医療における安全管理は、人のいのちと健康をあずかる医療従事者一人ひとりが「事故はいつでも、身近に、どこでも発生する可能性があること」を認識し、医療を行う中で、医療事故を未然に防ぎ、患者に安心と信頼できる質の高い医療を提供するために、病院職員個人レベルと病院組織としての医療事故対策が実行される環境を整えることである。

医療事故が発生した場合には、まず、患者の障害等を最小限にとどめる努力をし、病院として速やかに透明性の高い処理を行い、再発防止に努めなければならない。

実習生が患者に不必要な害をもたらす可能性があった、もしくは実際に害を及ぼした事象に関わった場合には、直ちに実習対応者(指導者)に報告し、実習場所の管理者を通して医療安全管理室に報告する。その後の対応は本院の「医療安全管理マニュアル」に従って行動する。

患者確認について

患者確認は、2つの識別子と手元情報を照合して行う。

2つの識別子とは、①患者氏名(フルネーム)、②生年月日(または患者ID)である。

手元情報とは、診療録情報、注射箋、検体ラベル、書類等

患者本人に氏名(フルネーム)を名乗ってもらう。

感染対策について

医療関連感染対策指針(抜粋)

医療関連感染対策に関する基本的な考え方

基本的感染対策として、標準予防策(血液など生体に関わる湿性物質はすべて感染性病原体を含んでいるものとして対応する予防策)を策定し、この標準予防対策を常時適用したうえで、特定の感染経路がある疾患等に対して感染経路別予防策を追加する。これらを基本に感染防止に向け、院内に設置する感染制御室を中心に組織的な対応を行い、感染等発生の際にはその原因の迅速な特定と制圧、終息を図る。全ての医療従事者が、この指針に従って感染防止に留意し、安全な医療が提供できるように努める。

手指衛生について

標準予防策 <SP:Standard precautions>

標準予防策(SP:Standard precautions)とは、「すべての人の血液、汗を除く体液、分泌物、排泄物、粘膜、損傷のある皮膚は感染性のあるもの」として対応するという考え方である。この予防策は、感染症(疑いも含め)の有無に関わりなく、すべての人の処置やケアに適応する感染対策であり、既知および未知の病原体から患者および医療従事者の両者の感染リスクを低減することを目的とする。

手指衛生

医療従事者の手指が病原体の伝播経路の1つであることは、多くの研究からも明らかになっており、医療関連感染予防のための最も基本的かつ重要な技術として、手指衛生は病院で働くすべてのスタッフに求められる。

1) 手指衛生の種類と適応

手洗いは、日常的手洗い、衛生的手洗い、手術時手洗いの3つに分類され、目的によって使い分ける。医療現場では医療関連感染予防のために、汚れを落とすだけでなく、医療行為によって皮膚に一時的に付着した病原体を除去する衛生的手洗いが基本となり、これを手指衛生とする。

手指衛生の方法は、擦式アルコール手指消毒薬による手指消毒と石けんと流水による手洗いの2つがある。擦式アルコール手指消毒薬による手指消毒は医療関連感染予防として第1選択とされるが、有機物による影響を受けるため、眼に見える汚れがある場合は石けんと流水による手洗いが必要となる。また、アルコールに抵抗性のある病原体の汚染に対しては、擦式アルコール消毒薬による手指衛生は無効である。状況にあわせて、2つの方法を選択し、手指衛生を実施する。以下に2つの方法の特徴をまとめた。

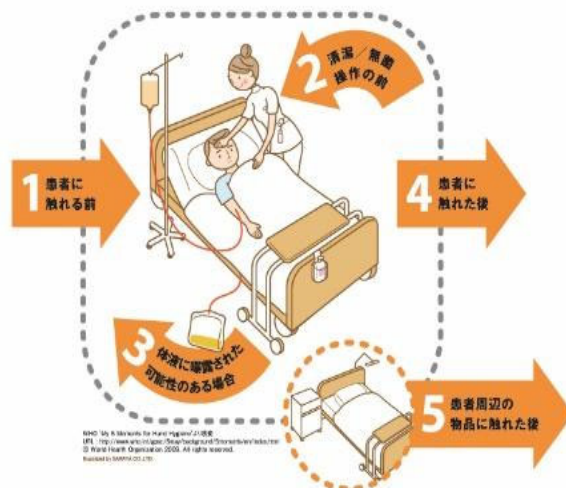
手指衛生の特徴

	擦式アルコール手指消毒薬	石けんと流水による手洗い
適 応	・眼に見える汚れがない場合 ・医療現場では第 1 選択とする	・眼に見える汚れがある場合 ・アルコールに抵抗性のある病原体(ノロウイルス, <i>C.difficile</i>)が付着している可能性がある場合
方 法	・15秒以上かけて, アルコールが揮発するまで手指消毒薬を刷り込む	・石けんと流水を使用し, 30 秒以上かけて行う
メリット	・消毒効果がある ・速効性がある ・保湿剤が含まれているため, 手が荒れにくい ・特別な設備を必要としない	・有機物も含めて手指から除去することができる ・アルコールに抵抗性のある病原体に対しても有効である
デメリット	・有機物により不活化され, 効果がなくなる	・擦式アルコール手指消毒薬にくらべて時間がかかる ・皮脂も除去されるため, 頻回に行うと手が荒れやすい

2) 手指衛生のタイミング

手指衛生は, 患者ケアにおける手指衛生のポイントに従い実施する。患者エリアと医療エリアは基本的にカーテン(個室であればドア)でゾーニングし, エリアをまたぐ前後を手指衛生のタイミングと考える。なお, 患者エリアには患者由来の微生物が存在するため, 患者が使用する物品に触れた時も, 患者に触れたと同様に考え, 手指衛生を実施する。さらに, 患者エリア内であっても清潔・無菌操作の直前は手指衛生のタイミングと考える。

- ① 患者に触れる前(カーテンや扉を開けて入室した後など)
- ② 清潔/無菌操作の直前(点滴交換, 血管確保, 侵襲的処置の前, 手袋をする前など)
- ③ 体液に曝露された可能性のある場合(排液回収後, 尿破棄後, 吸引後, 嘔吐物処理後など)
- ④ 患者に触れた後(検温の後, 聴診や触診後, 移動や介助後など)
- ⑤ 患者周囲の物品に触れた後(環境整備の後, 退院後の室内清掃の後, リネン交換の後など)



3) 手指衛生の方法と注意点

- ・爪は短くし、マニキュアはしない。
- ・長袖のガウンを着用している場合は、袖を肘まで捲り上げる。基本的には半袖を着用する。
- ・時計を外して手指衛生を行う。
- ・石けんと流水による手指衛生後はペーパータオルで拭き、手指を完全に乾かす。
- ・同じ患者であっても異なる処置やケアを続けて行う場合には、それぞれの処置やケア後に手指衛生を行う。
- ・アルコールが無効なウイルスや芽胞菌を含む排泄物に接触した場合は、石けんと流水による手指衛生を行う。
- ・業務中は手を首から上にあげない、顔や髪に触れない。

4) 手荒れ予防

- ・手荒れを防ぐために、手指衛生後はハンドローションやクリームで手のケアを行う。
 - ・汚染を防ぐため、ハンドクリームは個人使用またはポンプタイプとする。
 - ・基本的に、石けんと流水による手洗いと擦式アルコール手指消毒薬を用いた手指消毒を併用しない。
 - ・石けんと流水による手洗いに、温水を使用しない。
 - ・ペーパータオルで水分をふき取る際には、こすらず押さえ拭きをする。
 - ・アルコールが刺激となる場合には、ノンアルコール手指消毒剤を使用する。
- ただし、アルコールと比較して時間がかかる、一部のウイルスには効果がないといったデメリットもあるため、正しく使用する。

実習生は、自己の健康管理に努める。また、実習前にワクチン接種を行うとともに、院内感染対策に努める。

感染事故が発生した場合は、直ちに実習対応者(指導者)に報告し、当院の「感染対策マニュアル」に従って行動する。

個人情報保護について

実習において知り得た患者情報、業務上の機密を、実習期間及び実習終了後についても外部に漏らさない。

病院情報端末における不正アクセス等の不正行為、改ざん、き損、滅失、漏洩、覗き見、持ち出し等、不正利用行為は決して行わない。

患者接遇について

接遇マニュアル(はじめに)抜粋

病院における「接遇」とは一体どのようなもののでしょうか。信大病院には、患者さんやそのご家族をはじめ、他の病院や行政の方、あるいは業者の方など、毎日千人を超える人々が訪れています。そして病院を訪れてくる方々の目的はもとより年代もさまざまです。また、病院職員も多職種で構成されており、それぞれの職種により接する相手も、その内容も異なってきます。その場合に全職員に共通する「接遇」とはどのように考えればいいのでしょうか。それはやはり、相手に対する「思いやり」の一言につきると思います。

「思いやり」とはすなわち、「相手の立場を配慮する感性とその表現力」であると考えます。例えば自分が患者さんの立場だったら、あるいはそのご家族だったら、どのように対応してもらいたいと思うのでしょうか。その時に脳裏に浮かんでくる対応や身だしなみが「接遇」であると思います。そして、相手との「正しい信頼関係」が生まれることが「接遇」の目指すところです。本マニュアルには、実際の対応や、電話の対応の仕方から身だしなみにいたるまで、具体例を挙げて分かり易く説明されています。ぜひ一つ一つ実践して、信大病院を訪れる方々に「信大病院は信頼できる清々しい病院である」と思ってもらえるよう、日頃から心がけていくことを願っています。

患者対応のポイント

- ・「いつでも」「どこでも」「だれとでも」を心がけ、相手も笑顔であいさつを返したくなるような、感じの良い挨拶を心がける。
- ・明るく、笑顔で、先手を打つ。
- ・どんなに忙しくても患者さんたちには丁寧な対応を心がける。
- ・半身での対応、他の作業をしながらの対応は失礼。
- ・クッション言葉を活用しましょう！
 - 恐れ入りますが、(〇〇でよろしいでしょうか。)
 - よろしければ、(ご用件をお伺いいたします。)
 - お手数ですが、(こちらにご記入いただけますか。)
 - 申し訳ございませんが、(もう一度お願いいたします。)

その他の注意事項

- ・社会人としてふさわしい態度・言葉遣いを心がける。
- ・常に清潔なユニフォームを着用し、必ず名札を着用する。
- ・清潔感のある髪型とし、長い髪はまとめる。
- ・匂いのきつい整髪料や、香水、柔軟剤等の使用は避ける。
- ・実習期間中は実習に専念し、業務に対して非協力的な行動や、病院の秩序を乱す行為をしない。
- ・実習エリア外には立ち入らない。
- ・院内移動をする際には、1列の右側通行で私語を慎む。
- ・実習施設への交通手段は、原則として公共交通機関を使用する。
- ・院内での写真撮影、SNS への投稿は行わない。
- ・実習のための登院途上に発生した交通事故等の災害に関しては、当院はその責を負わない。
- ・実習生が故意または過失等により設備・備品等を滅失又は破損した場合には、直ちに実習対応者(指導者)に報告し、指示に従う。
- ・災害時は、実習対応者(指導者)の指示に従って自身の安全を確保する。
- ・実習生が適性を著しく欠くと認められる行為があった場合には、当該実習を中止し、実習受入れの承認を取り消す場合がある。

参考

携帯版医療安全管理マニュアル

情報セキュリティポリシー第3版

接遇マニュアル

藤沢市民病院:病院実習等オリエンテーションマニュアル

兵庫県立はりま姫路総合医療センター:看護部実習・研修オリエンテーションマニュアル

This image shows a full page of white paper with horizontal grey dashed lines for writing. At the bottom right corner, there is a decorative graphic consisting of three overlapping circles in light blue, pink, and yellow. To the right of these circles, the Japanese phrase "笑顔をつくる" (Egao o tsukuru), which means "to make a smile" or "creating a smile," is written in a small black font.



病院案内図

