

平成20年を振り返って

看護部業務担当参事 鈴木多恵子

はじめに

平成20年4月より看護部業務担当の役割を頂き、無我夢中であつたという間に1年が、過ぎてしまいました。前任の参事が行ってきた業務を、ただ受け継いで、日々行うことが精一杯であり、目標を持って何か成果を得ることは、出来なかったことを反省するばかりです。そこで、平成20年度業務担当として関わってきた、2つの委員会を通して振り返り、次年度の課題を見出して行こうと考えます。

〔業務改善小委員会〕

この委員会は、診療部・看護部・事務部・薬剤部・医療技術部等がチームとなり、院内の業務改善に取り組み、患者さんに安全・安心で且つ適切な医療を提供できるため又、全職員が働きやすい環境を保持できるよう整備し、経営効率を向上するよう連携を取って業務改善していく委員会です。

活動内容は

- 1) 務補助者・看護補助者にオーダーリングシステム作動できるIDを付与
- 2) 外来患者等の診療後待ち時間短縮への実態調査
- 3) 情報伝達補完システムの導入と実施
- 4) 外来患者等の施設案内・誘導をスムーズに出来る体制作り

上記のような活動の中で、事務補助者・看護補助者にIDを付与し業務分担した事は、医師及び看護師等の医療の専門職が、専門性を必要とする業務に専念でき、効率的な業務運営ができると考え、導入しました。実際には、外来の数人の事務補助者のみにIDを付与しましたが、付与して間もなく業務の効率化を評価するまでには、至っていないのが現状であります。今後、もう少し時間を経て、効果的に運用しているか、評価して行きたいと考えます。診療後の待ち時間短縮の実態調査は、業務改善委員会メンバーの医事職員のご協力を得て、外来診療後から料金支払までにかかる時間測定を実施しましたが、以前に調査した結果と比較しても、あまり時間に差はなく、待ち時間が延長しているとは、考えにくい事が解りました。しかし、例年のように保険証の切り替え時期には、

時間延長が余儀なくされる為、予めお待たせする事を想定し書面でアナウンスしたり、ポスター等での周知で患者さんの苦情や不満に、繋がらないように努めました。外来患者さんの施設案内・誘導については、今年度の病院増改築に伴い、生理検査室や中央採血室が移動し、迷っていらっしゃる患者さんの姿が見受けられ、案内表示板の見直しを提案し、廊下の壁面に見やすい表示板が、取り付けられました。今後は、検査や採血などを行う場所への案内や、再来機の操作補助・新患受付用紙の代筆などの援助ができる、ボランティアの導入を検討課題として、進めていきたいと考えます。

〔医療安全対策委員会看護部会〕

この委員会は、医療現場での事故を未然に防ぐため、毎月1回院内で発生したインシデントレポートを基に、発生した要因や現状を分析し対策を立て、再度部署に持ちかえり部署会議等で伝達し、安全意識を高める啓蒙活動を行っています。又、委員は委員会で決定した月間チェック項目を、1か月毎に確認し、所属部署の現状を把握しています。実際に聞き取り調査をしたり、チェック項目を数値化して評価し、目標値に達成しなければ、継続項目として翌月に継続します。委員会では積極的に意見が出され、真剣に医療事故防止に向き合う個々の姿勢が、確立されて来ています。

〔次年度の課題〕

業務改善及び医療事故防止を視野に、患者さん・職員が安心して満足できる環境作りを目指します。その為には、短時間でも各部署をラウンドする事で、自分の目で現状を把握し、問題点を抽出・対策実施ができると考えます。又、職務満足度調査の実施や、TQM活動の定着化・固定式チームナーシングの構築に着眼し、目標設定をしていこうと考えています。課題達成には、教育担当参事と目標を共有し、お互いの役割を確認しながら、遂行していきたいと思えます。更に良い医療・看護を提供するには、他部門との連携が不可欠と考えますので、ご協力をお願い致します。