

2005年 外来この1年

外来看護科長 岩井 照代

2005年外来は4月から循環器内科外来が再開し、6月に1名7月に1名と医師も充実してきて外来全体が活発になりました。また9月からは総合外来が開始して、尚一層患者様の要望に応えることが出来ました。12月からは神経内科も月1回ではありますが開始されています。外来が充実してくると看護師の対応も多種多様となってきます。外来は職員がやや高齢化にあり、すぐに対応できなくて御迷惑をお掛けすることがあったと反省しています。多様化すると看護師同士、医師と看護師間のコミュニケーションの重要性を実感しています。

救急外来の状況は平成15年から見ますと、1日平均平成15年3.66台、16年3.79台、17年は3.62台と明らかな増加は見られていず台数は平均化しています。救急車で来院され入院となる患者様は平成15年が60%、16年は57%、17年は56%と減少しています。又科別の台数は、脳神経外科が救急車で来院される全体の27%を占め次に整形外科の18%、消化器内科の18%となっていた。

救急外来受診患者様は全体の中で小児科が27%、消化器内科が17%であり入院を必要とする患者さんは産婦人科が22%、小児科が21%、脳神経外科が15%、消化器内科が13%となっており緊急入院が多いことを示していた。今年は研修医の救急外来研修のため医師が充実しており、看護師の人数が不足と感じられることがありました。今後の動向を見ながら配慮が必要と考えます。

2005年の外来目標である接遇について「苦情0を目指す」は残念ながら達成できず、いくつかのご意見やお叱りを受けました。一人一人の努力はもちろんですが、システムとして改善でき患者様の満足度を上げるように努力をしていくことが重要と考えています。1つ1つ努力を積み重ねて行きたいと考えています。

2005年、外来は以前から目指していた継続看護の実施に向けて、下地としての1年が経過しました。新しくこられた2名の係長の目標も継続看護と聞き、援助してもらっています。まず、業務委員会での活動を通じて用紙を決定し、記入方法の学習会を開き委員を中心に進めています。記入方法はまだ要領を得ない状態ですが、なれも必要と考えます。時間についてはなかなか工夫をすることが出来なく、気になる患者様は要るのです関わりがもてないで居ます。継続看護導入の経過としては7月に用紙作成し、9月までに一人1例の症例の記録を作成し、11月までに評価しています。今後はケーススタディーを実施し症例検討をしていく予定です。病院機能評価の次回は4年後でバージョン5となり、外来においても業務基準や記録・継続看護の充実が上げられています。今年からこれらの整備も実施に向けて計画を立てていきます。医療が変化する中立ち止まっては居られないのが現実ですが、外来みんなで力をあわせて小さなことから1つずつ進めて行きたいと考えています。どうぞ御協力ください。

平成15年から17年救急車台数

