

## 12. 他職種・委託職員と連携して患者サービス向上を図る取り組みについて

長崎大学病院 江藤 栄子

### 【実践の概要】

より良い医療や看護を提供するために、病院の中には医師・看護師・コメディカルの他に多くの委託職員が協働している。しかし、役割分担は整理されたが、各々の委託職員の管轄部署が異なるため、一括した管理や意思統一に欠ける面がある。

そこで、委託職員も含めた全職員に対して、看護部がもつ接遇教育のノウハウを提供し、サービス向上を他職種・委託職員と連携して取り組むことにした。

### 【実行計画】

#### 目標

- 1) 委託職員も含めた全職員に対して、病院理念に基づくサービス提供への自覚をもつように働きかける。
- 2) 看護部がもつ接遇教育のノウハウを全職員に提供し、サービス向上に取り組む。
- 3) 全職員が連携して業務改善を図る。

#### 方法

#### 1) 接遇について

- ①病院主催の接遇研修会企画実施 ②接遇指摘事項の改善に向けて取り組み推進 ③接遇に関する意識調査 ④フィッシュ活動の推進

#### 2) 委託職員との連携について

- ①当院で働く委託職員の把握 ②委託職員と病院担当部署の定期的なミーティングを計画実施 ③重複業務、不足業務等について他職種間で連携して業務改善

### 【結果およびまとめ】

- 1) 委託職員も含めた全職員に対して外部講師による接遇研修会を平成22年1月開催した。患者の立場にたった対応を指摘されて、職員の接遇に対する意識も高まった。改善に向けて各部署で検討され、実施されている。しかし、継続するためには今後、他職種を巻き込んだPDCAサイクルが根付く体制を検討する必要がある。
- 2) 委託職員のリーダーと病院担当部署の定期的なミーティングを平成21年6月から2カ月毎に開催している。現在、会議には10職種の委託職員リーダーと看護部長、副看護部長、管轄部署の課長が出席している。病院は医師・看護師・他職種が協働し、それぞれの役割があって成り立っていることを改めて痛感した。今年度からの他職種合同の定期的なミーティング開催で職種間のコミュニケーションが円滑となり、現場での業務改善が出来ている。これからも委託職員も病院で働いているという自覚を持ち、1人ひとりが当事者意識にたって患者・家族に対応出来る環境になっていくことを目指す。

### 【評価】

病院長の方針として、接遇向上に向けて病院全体で継続的に取り組むことになった。接遇改善に向けて職員の意識が変化し、現場できちんと実行されているかの評価が必要である。安全で良質な医療を提供し、患者から信頼される病院になるためには、他職種・委託職員と協働し病院全体の連携を図りその環境を作ることが大切である。今後も、接遇担当の副病院長である看護部長が目指していること、課題を実現に向けて取り組むことが副看護部長の役割と考える。