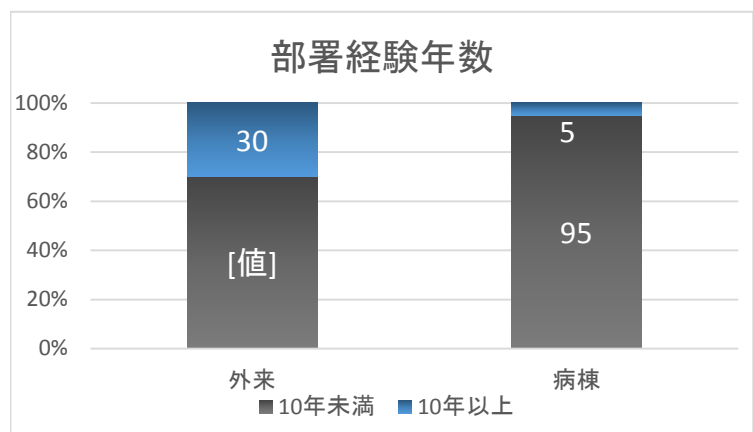
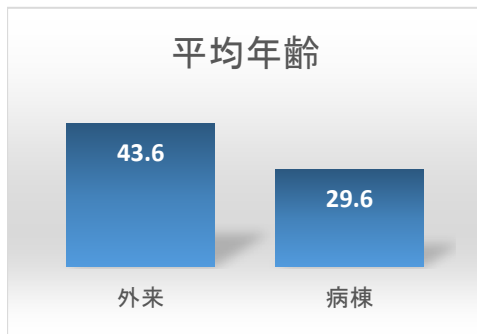


【概要】

外来での専門的な治療や入院期間が短縮されている中、外来看護に求められる役割は多岐に渡っている。そのため外来看護師の能力アップやキャリアアップが重要になる。外来看護師長は、目標管理で60名の職員と面談を行うが、勤務内で十分な時間を確保することが難しい。また、短時間勤務者も多く突発休や行事参加などの応援体制に看護職員がやりがいを感じることができず、看護師長は勤務調整に苦慮している。病棟で行われた退院指導や継続看護のための退院サマリーも外来で有効活用されていない。外来と病棟の連携を図ることで課題の解決に向けて取り組みをおこなったので報告する。

【背景】

当院は診療科26科、570床の地域の中核病院である。外来は、看護師長1名、主任看護師4名、臨時職員を含む60名の看護職員が配置されており、平均約1,200名/日の患者様が受診をしている。昨年度より副看護部長として外来を担当しているが、外来は様々な問題を抱えており、総務担当として人事異動を行いながら外来の問題に取り組んできた。外来の看護職員は短時間勤務者9名、未就学児を養育する職員11名、子育てをしている職員が15名となっており、外来看護職員の半数以上が育児を行っているため、病気等の突発休や行事参加が重なり勤務調整に看護師長が苦慮しているのが現状である。また、外来内での異動はあるが病棟や他部署に異動を希望する職員はいない。そのため外来勤務が10年以上になっている職員も多く存在する。看護師長は目標面談を行っているが外来の勤務時間内に行うことが難しく、十分な時間も取れないままの面談となっている。院内研修や院外研修に参加する職員も少ない。外来看護職員は日々の業務に追われていること、自分の役割が明確ではないため、スキルアップに関心が向いていない現状ではないかと考える。そして病棟では、退院指導や継続看護のための退院サマリーを作成しているが外来で有効活用されていない。今回、外来と病棟の連携を図ることで課題が解決するのではないかと考え小児科での取り組みを行った。



【実践計画】

1. 外来看護師の目標管理を適切に行うようにし、個人目標や能力アップ、キャリアアップができるよう支援する。
 - ① 中間評価と年度末評価を病棟師長が行う
 - ② 自己の課題を明確にし、適切な目標を設定できるように支援する。
(求められる役割について明確にし、伝える)
 - ③ 目標の中にキャリアアップについての目標を立案できるようにする。

2. 子育て中の看護職員が必要時に早退・遅刻・休暇を取得する場合に速やかに応援体制を取ることができるようにする。
 - ①病棟師長が連携している外来の勤務表を作成し、病棟勤務表も外来の応援体制を考慮して作成する。
 - ②外来マニュアルを作成し、応援者が業務を行いやすいようにする。
 - ③応援がスムーズに行えるように体制を整える。
(時間応援ができるようにする)
3. 個人能力アップやキャリアアップができるように院内ラダー研修に参加できるようにする。
 - ①外来担当の看護職員が対象となる院内研修やスキルアップのための研修参加について病棟師長と相談し、参加できるようにする。
(年間計画を元に研修に参加できるようにする)
4. 外来と病棟が連携でき、継続看護が行えるようにする。
 - ①継続看護が必要な患児の情報は病棟と外来で共有する
 - ②継続や指導の必要な退院指導については外来看護師も同席できるようにする。
 - ③患児が外来受診時はなるべく指導した看護職員が面談できるように勤務表を調整する。

【結果】

1. 外来看護師の目標管理を適切に行うようにし、個人目標を達成できるように支援する。

目標管理の面接を病棟師長と行った。キャリアラダーに沿った目標を立案することができ、外来に関する業務改善を計画に取り入れることができた。
2. 子育て中の看護職員が必要時に早退・遅刻・休暇を取得する場合に速やかに応援体制を取ることができる。

外来、病棟の勤務表は病棟師長が作成をした。外来看護職員は月曜日から土曜日まで2名体制とし、乳児健診や予防接種時は病棟から時間応援体制を取り、また外来業務が落ち着いているときは1名を病棟応援として体制を組んだ。また、事前の学校行事に関しては週末の勤務を病棟で行いその代休として平日に休暇を取ることもあった。また、外来マニュアルを作成し、病棟看護職員が外来応援に不安なく従事することができた。
3. 個人の能力アップやキャリアアップができるように院内のラダー別研修に参加できるようになる。

外来担当の看護職員が院内のキャリアラダー研修に参加することができ、外部の研修にも参加することができた。院内認定のフォローアップ研修にも病棟の応援をもらうことで参加することができ、研修参加の目標を達成することができた。
4. 外来と病棟が連携でき、継続看護が行えるようにする。

退院指導を行う「喘息」「糖尿病」「体重増加不良」などの患児が退院後の初回外来受診時に病棟で担当していた看護師が外来で面談することができたが、全ての受け持ち看護師が面談できるように勤務表を作成することは困難であった。外来から患児が入院する場合、外来看護師が病棟の状況を把握しているため、病室の選択や病棟に患児の情報を共有することができた。病棟看護師も外来看護師と一緒に働いていた先輩であることから質問がしやすく患児の情報を把握しやすくなったと聞き取りの結果で明らかになった。

【評価及び今後の課題】

1. 外来看護師の目標管理を適切に行うようにし、個人目標を達成できるようにする。

以前の目標面談とは違い、個別の目標が明らかになった。達成目標も具体的で評価に繋がりやすい

ものとなった。同じ診療科の師長との面談のため診療科の課題や問題を共有することができ、役割を明確にすることができた。

2. 子育て中の看護職員が必要時に早退・遅刻・休暇を取得する場合に速やかに応援体制をとることができる。

外来担当の3名の看護師は全て子育て中であったため、子供の行事などが重なることがあったが、事前に予定を把握することができ応援体制を取ることができた。だが、突発休に関しては病棟応援を組むことに苦慮することがあった。外来担当をしている看護師が慣れ、他の看護師も外来を担当することができると思えば応援体制もスムーズになると思われる。

3. 個人の能力アップやキャリアアップができるように院内ラダー別研修に参加できるようにする。

目標面談時に今年度参加する研修については予定を組むことができ、研修に参加することができた。院外研修への参加も問題なく参加することができ、自己研鑽でき達成感を持つことができた。

4. 外来と病棟が連携でき、継続看護が行えるようにする。

退院指導をした患児が初回の外来を受診する時に、受け持ちの病棟看護師に声をかけ外来で面談するようにしたが、勤務上難しいことも多かった。しかし、外来看護師は病棟看護師と連携を持っているため外来受診時に面談をすることができていた。また、乳児健診や予防接種では経験年数の少ない病棟看護師が時間応援を行うことにより、病棟では経験することが少ない業務を行うことができ、モチベーションがアップするきっかけに繋がったと思われる。毎月行っている、退院時アンケートでは病棟看護師が外来で業務を行っていることの評価では、安心感があるという評価は予想に反してあまり高くはない結果だった。入院期間が短く、繰り返し入院している患児にとっては受け持ち看護師ではなく、顔を知っている看護師が複数いることが安心感に繋がっていると思われた。

今回、小児科の外来と病棟を連携するに当たり、主に外来を担当しマニュアルの作成や連携を構築するためのスタッフを選定した。小児病棟で小児外来の経験を持つ主任看護師1名、経験年数が10年以上あり、子育て中で夜勤回数の制限がある看護師1名、時間短縮中の看護師1名の3名が小児外来の看護師から申し送りを受けながら、2か月程度のオリエンテーションを経て外来業務を行った。病棟からの信頼も厚い3名であったため、外来と病棟の連携もスムーズにできたと考える。

病棟師長は毎朝、小児外来に出向き、外来の予約数やベッドの空床状況、当日の外来業務、応援について外来看護師と打ち合わせを行い、また、外来の医師にもベッドの空床状況や外来の体制が変わったことによるトラブルや意見を丁寧に聞き取った。当初、外来看護師が変わることに難色を示していた医師が問題なく外来業務が行えていること、病棟と連携している状況や看護師長が介入している姿を確認することで現在は協力的な状態になっている。看護師長は昼休憩を外来看護師と打ち合わせの時間として業務の調整や午後の応援体制などを話し合っている。外来看護師が慣れない業務に不安のないよう、積極的に関わりを持つようにした。こうした看護師長の配慮により、外来看護師が自主的に病棟の事情を把握し、入院ベッドの提案や入院までに待ち時間がある場合にデータベースの聞き取りを行うなど病棟業務に配慮する行動がみられた。

今後、他の診療科外来を一元化するに当たり、明確な病棟を持たない放射線科や内視鏡室などの体制や複数科を持つ病棟の対応について施設訪問を通して知見を得たことを活かして取り組んでいきたい。