

### 【概要】

自施設看護部では、病棟・外来の看護師が協働し効率的な業務運営を行うこと、外来から入院・退院後自施設に通院する患者への継続看護を行うことを目的に、外来・病棟の一元化を進めていく方針である。業務担当副看護部長として一元化を全部署に広げる役割を担っている。現在まで 6 部署（NICU/GCU・西 3・南 6・北 6・東 3・西 2）の一元化を進めてきたが、病棟看護師長による外来の管理体制が十分整っていない現状だった。そこで、管理部署毎の課題を見出し、業務改善、管理体制の見直しに取り組んだ。

6 部署の管理者と成果を共有し外来と病棟の両部署の一元管理について、共通する問題点を見出し解決に向けて話し合いを持った。一元化 6 部署の管理者が感じている管理の難しい点は、①報告・連絡②業務改善③医師への協力依頼④一元化をしていない部署との一元化体制の認識の差だった。

部署毎の現状の課題は、お互いどのように外来と病棟を管理しているか、連絡体制はどうかについて、意見交換できたことで明確にできたと考える。今回改善を加えた新しい管理体制については、一元化病棟の管理範囲、連絡体制を明らかにし認識統一することができた。医師への協力は、外来一元化について看護部長から病院執行部会、医学部附属病院運営委員会で報告した。

今後、新しい管理体制の元、部署の全員が自身の役割を意識しながら、主体的に一元化に取り組めるように、継続して評価を行っていく。

### 【背景】

自施設看護部では、病棟・外来の看護師が協働し、効率的な業務運営を行うこと、外来から入院する患者・退院後自施設に通院する患者への継続看護を行うことを目的に、外来・病棟の一元化を進めていく方針である。自分は、看護師長の時から外来看護師長として外来・病棟の一元化を担当しており、副看護部長に昇任後、業務担当として、それを全部署に広げる役割を担っている。現在までに 6 部署の一元化を進めてきたが、部署ごとの課題を見出し、さらなる業務改善に取り組むため、6 部署の管理者と成果を共有し新しい管理体制を構築する必要があった。

### 【実践計画】

一元化外来と一元化を担う 6 部署：小児科（NICU/GCU と西 3）、眼科（南 6）、整形外科（北 6）、産婦人科（東 3）、精神科（西 2）

1. 2019. 9 月～11 月：一元化 6 部署と外来の看護師長・副看護師長・主任を集め、一元化後の外来や病棟での看護について、忌憚のない話を聞く場を設ける。
2. 2019. 12 月：外来看護師長と、一元化病棟看護師長の管理責任範囲、連絡体制について、フローチャートを作成し、認識を統一する。
3. 2020.2 月：新しい一元化管理について、評価する。

### 【結果】

1. 6 部署での意見交換により、明確になった問題（現状と検討したこと、管理上困難を感じていること）一元化部署が、共通して管理の難しいと感じるところは、次の 4 点だった。

- 1) 二重報告（外来クラークは外来看護師長の管理下にあり、休暇の取得が病棟看護師長にはわからない、スタッフがインシデント報告を病棟看護師長と外来看護師長のどちらに報告するか迷っている）
  - 2) 業務改善がすすまない、できないと感ずること（マニュアル・手順の不備、外来での出来事を看護師間で伝達しにくいなど）
  - 3) 医師の協力が得られないこと〔スタッフが辛い思いをして戻ってくる、医師から外来業務に慣れていない看護師に対し、診療介助について不満を言われる、今まで通り外来の固定看護師（一言いえばすぐに話の通じる看護師）を置いてほしいと言われるなど〕
  - 4) 外来を自部署としてとらえている認識の程度に、一元化を行っている部署とそれ以外の部署とで差がある
2. 管理体制を構築する上での課題
- 1) 緊急時を含む連絡体制の統一
  - 2) 各科外来診察室の鍵管理を含む物品管理の権限移譲
  - 3) 診療科への協力依頼
  - 4) 看護部内での一元化に対する認識統一
3. 管理体制についての検討
- 1) 緊急時を含む連絡体制の統一
    - (1) 連絡体制のフローチャートを作成・周知した。
    - (2) 外来の業務を把握していないと、医師と対等に意見交換しにくいので、病棟看護師長・代行副看護師長は、外来ラウンドや、外来の看護師からの報告を必ず受けるようにして外来業務を把握することで認識を統一した。
  - 2) 物品管理について
    - (1) 破損、不具合対応は、最終的に病棟看護師長管理とする。
    - (2) カギ管理については、現在外来看護師長が集約して最終責任を負っており、作業動線を考え継続とした。
  - 3) 診療科への協力依頼
    - (1) 医師へは執行部会等で一元管理をすすめる方針であることを伝える。看護部長により、10月21日の病院執行部会で、副病院長報告が行われた。執行部会での意見として、A教授より、看護師間の連絡を密にしてもらいたいという発言があった。
    - (2) 新たに一元化開始の診療科へは、当該病棟の看護師長とともに、説明と協力依頼を行った。しかし、一部の診療科では体制について納得されない等の情報がえられたため、再度2020年2月27日に医学部附属病院運営委員会で看護部長から報告および協力依頼を行った。医学部附属病院運営委員会での質問として、一元化を開始予定の診療科長から、1年をめどとして評価し診療の妨げになるような場合は、話し合いの場を持ってもらいたいとの発言があった。
  - 4) 継続的に一元化部署との意見交換の場を設けて、管理について考えていく。
  - 5) 看護師長会で外来一元化の管理について、提示し理解を得ていく。

#### 【評価及び今後の課題】

部署ごとの現状の課題は、お互いにどのように外来と病棟を管理しているか、連絡体制をどうして

いるかについて、意見交換できたことで、明確にできたと考える。新しい管理体制については、一元化病棟の管理範囲、連絡体制を明らかにして認識を統一できた。医師への協力については、外来一元化について、執行部会・医学部附属病院運営委員会のみでの周知では診療科の協力が得られにくいため、今後も各診療科へ説明に行くことが重要である。

今後、新しい管理体制のもと、部署の全員が、自身の役割を意識しながら、主体的に、一元化に取り組めるように、継続して評価を行っていく。