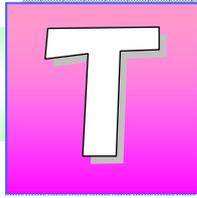
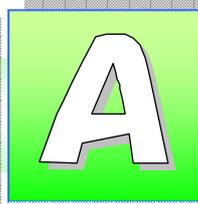


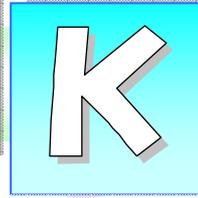
退院後も



つながります



あなたの



こころとからだ

H22年4月15日号  
地域医療連携室発行

待ちわびた桜も咲き、いよいよ新年度がスタートしました。  
当院も新しいスタッフを迎え、よりいっそうパワーアップした  
【外来ナースステーション】を今回紹介します。



## 新病院における外来看護部の取り組み



**Q：外来看護部門の紹介をお願いします。**

A：新しい病院となり『病院の顔』となるよう、新しいイメージを創造していきたいと思っています。各科外来診察室の前には受付が存在するようになり、より一層『病院の顔』であるという意識をもって、スタッフ一同心を込めて対応していきたいと考えています。看護師、看護部助手、外来クラークと合わせて計36名が毎日患者さんのために奮闘しています。診療部門、中央処置室・救急室・内視鏡センターなどの検査や処置を行う部門と、今まで各科で行っていた業務が、内容により細分化できるようになりました。しばらくは、誰がどこで何をすればいいのか戸惑いもありましたが、なんとか形や流れも整ってきたところです。



**Q：昨年11月新外来棟が完成し、外来診療体制が大きく変わりましたが皆さんに分かりやすく説明をお願いします。**

A：外観は大きく変わりましたが、業務内容は今までと同じです。内科・外科・整形外科・眼科・生理検査室が横一線に並び、各科がよく見渡せるようになりました。その中心にあるのが、「外来ナースステーション」です。ここでは、内科・外科・整形外科・生理検査室の受付を行っています。各科診察室のドアを開けると直接診察室となっているので、患者さんのプライバシーの保護の点から、問い合わせなどの対応を外来ナースステーションが担当しています。1人1人の患者さんに安心して診察を受けていただけることと思います。

外来の待合室では、各科診察室や外来ナースステーションからの患者さんと呼ぶ声、テレビからの音声などが入り混じり、お名前をお呼びした時に聞き取りにくいことがあるかと思えます。なるべくこうしたことが起きないように、細心の注意を払いながらアナウンスをするよう心掛けていきますので、ご理解のほどよろしくお願い致します。

眼科・皮膚科・耳鼻科・内視鏡センターは、今まで通り各科で対応しています。

新しい取り組みとして、禁煙外来（内科診察室）、看護外来フットケア（2階の検診室）など行っています。見学ご希望の際には、ご遠慮なくお申し出下さい。随時対応させていただきます。

**Q：外来ナースステーションで集約された診療受付に変わりましたが長所・短所はどのようなことでしょうか？**

A：長所は、私たちスタッフの顔をしっかりと患者さんにみていただける広い窓口となりました。いつでも明るくさわやかな対応ができるよう、心掛けています。また、1階フロア全体が見渡せるようになりました。眼科につきましては少し離れていますが、内科・整形外科・外科に関しては、全体的に診察状況や患者さんの状況などを把握しやすい環境となりました。検査やお薬希望など、患者さんからの問い合わせにも各科スタッフと連携し、迅速に対応できるようになりました。短所は窓口が一つですので、患者さんが何科の問い合わせをしておられるのか確認が必要であるということです。例えば、撮影したレントゲン写真も外来ナースステーションに届くため、何科からの指示なのか注意して、各科の診察室に届けなければなりません。また外来ナースステーションにいる看護師が今まで経験したことのない科についても関わることもあるため、患者さんにご迷惑をおかけすることがないように、今まで以上の慎重かつ丁寧な対応が必要となりました。しかし、一人ひとりが対処方法を学びながら習得していき、患者さんに気持ちよく診察を受けて頂けるように頑張っていきたいと思っています。そのためにはスタッフ一丸となり、接遇面のスキルアップを図っていきたいと考えています。

**Q：各科の診療は大きく変わりましたか？**

A：診察室の中は患者さんが戸惑わないよう、なるべく旧病院と同じ配置になるよう考慮しました。内科はまったく旧病院の配置のままです。皮膚科や耳鼻科、眼科においては部屋数が増え、検査がそれぞれの部屋で別れて行えるようになり、患者さん個々のプライバシーを守ることができます。また各々のスタッフにおきましても連携強化に努め、業務にあたっています。

**Q：新しい診療体制になり外来看護部の今後の理念をお聞かせください。**

A：看護部の理念に則ります。病院の顔として言葉遣いや身だしなみにも気を配り、安全であたたかい看護を提供できるように努めていきたいと考えています。また、外見的にも内面的にも看護専門職として恥ずかしくないように磨きをかけていこうと思います。看護師である前に1人の人間として心ある看護を患者さんに提供し、組織の一員としてのモラルを大切に外来スタッフ全員で頑張っていきたいと思っておりますので、今後ともよろしくお願い申し上げます。



**Q：最後に外来ナースステーションのアピールをお願いします。**

A：熟練した看護師が揃っており、各科の専門性を踏まえて患者さんに応対させていただくことができます。また、オープンな造りとなっておりますので、患者さんにもお気軽にお声をかけていただけるのではないかと思います。患者さんとの距離感を大切にしながら、皆様にかわいがっていただける外来を目指していこうと思いますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

T・TAK新聞は、IHI播磨病院ホームページ

[http://www.harima-hp.jp/team/ttak\\_news.html](http://www.harima-hp.jp/team/ttak_news.html) からご覧いただけます。

By : K.T