

2021年12月6日

病棟クラーク話し合いのまとめ

学生アシスタント、派遣アシスタント導入に伴い、業務委譲できた内容がありますか？

委譲できた内容	現状	自分たちでできる改善策	課題（看護部に検討してほしいこと）
書類のセットを組んでもらう。	クラークが書類を事前にコピーしておいて、セット組だけ依頼している。	今後、コピーそのものも依頼できるかもしれない。	各部署で書類のセット組等が全く違うので、アシスタントに直接説明したいが、勤務時間が合わないので直接申し送りできない。クラークからアシスタントへの申し送りがスムーズにできるような工夫が必要。 例：クラークの勤務時間をずらして、アシスタントの勤務時間と重なる部分を作るなど。
	伝えた内容とは全く別の組み方になって結局手間が増えたので依頼するのをやめた。	アシスタントに直接説明できない時は看護師に申し送って伝える。	
入院予定患者のカルテ類の準備	急遽アシスタントが休んだため組めていなかったことがあった。	アシスタントが「入院当日までにしておくべき業務」と思っていない可能性があるので伝える。	
	アシスタントが他の業務で忙しかったらしく、「入院のセット組できませんでした」とメモが貼っていて入院当日困ったことがあった。	できていない業務は事前にアシスタントからリーダーに申し送ってもらい、必要時は看護師にフォローしてもらう。 期日に余裕をもって依頼しておく。1週間前等。	
機密書類をシュレッダーにかけてもらう			
コピー機用の紙補充			

クラーク業務内容の見直し 看護部への提案

見直したい内容	現状（問題点）	改善案
スキャン業務	スキャンに関する書類でID、診療科を記載していない書類があり、他科に入院して転棟してきた患者さんであると特に後から記入するのがわかりにくい。	口頭指示受け用紙、特別室入室用紙、個人情報保護に関する同意書、感染症に関する取扱い、ピンク指示書（集学等）にID、診療科を記入する欄を作成して欲しい。

	<p>クラークが休んだ時など、スキャン書類がたまっていて整理にかなり時間を要する。1週間以内に提出する書類があり、1週間以上休む事態になった時に非常に心配。</p>	<p>クラークの休み時などにはスキャン室スタッフにフォローしてもらえるとありがたい。スキャン業務は非常に煩雑なので(科により書類の提出先が違う等)看護師よりスキャン室スタッフに依頼した方がスムーズだと思われる。</p>
<p>駐車券について</p>	<p>患者さんに渡している厚仁会駐車整理部発行の説明用紙がわかりにくい。</p> <p>多い時で一日25人くらい駐車券を渡して説明することがある。(帳簿への記載、説明、駐車券補充のための申請等の業務)</p>	<p>別紙②のように説明用紙の改善を検討していただきたい。</p>
<p>スタッフとの連携</p>	<p>コロナ対策により、入院患者の荷物の受け渡し、面会者の検温・説明の対応でナースステーションから離れて対応することが非常に多くなった。</p> <p>扉が閉まっているので、インターホン対応で受話器をあげて、ドアの開閉スイッチをあけてドアまで行って対応する。書類整理、スキャン準備等を中断して対応しているのでそういった業務が集中してできない。</p>	<p>電話対応、面会者の対応、入院患者の荷物の受け渡しなどはクラークだけの業務と決まっているわけではない。しかし、看護師によってはクラークが横にいると電話対応、面会者対応等しようとしにくい時がある。看護師同士はペアで動いて助け合っているがクラークもカバーし合えるよう部署内での工夫が欲しい。電話対応、面会者の対応、入院患者の荷物の受け渡しなどについて、クラーク任せにせずに看護師も可能なら手を貸すように周知してほしい。</p>

その他 提案 (日々の患者対応を通して感じること。)

内容	現状 (問題点)	病院に検討してもらいたいこと
<p>特別室入室用紙について</p>	<p>「特別室入室用紙」という表現に違和感がある。「特別室には入らない」と言っていて、記入するのをしぶる人がいる。特別室と言っても差額ベッドというだけで特別室と言いきにくい。実際に「どこが特別室や」と言われることがある。(特に東病棟はもう古くなっていて室内が傷んでいる箇所も結構あり、大部屋などは特に特別室というイメージと結びつかない)</p>	<p>「特別室入室用紙」の表題の変更。</p> <p>例:「差額ベッドについて」や「病室料金のご案内」など。</p>
<p>案内・表示について</p>	<p>退院会計の案内表示が控えめすぎて、場所がわかりにくい。</p> <p>エレベーターを降りてからの西・東の表示がわかりにくいので患者さんがよく迷っている。</p>	<p>退院会計の表示の工夫。</p> <p>例:廊下床に表示 (矢印で西・東) する等、もっとわかりやすい表示をしたほうがよいのではないか。</p>

PHS について	ナースコール、SpO2 アラーム、センサーマットなどが鳴っていると PHS がつながらず非常に不便。	可能であれば、クランクの PHS を「ナースコール連動なし」の設定にしてほしい。
外来・入院サポート窓口	外来、入院サポート窓口で電話がなかつながらない。	

別紙②

駐車券の案内についての改善提案

【現在の案内の文面】

入退院当日の駐車料金割引について

入退院当時の駐車料金割引については、各病棟窓口にお申し出ください。※①

【注意点】

- ・入院患者ご家族に1台分のサービス券B（24時間100円）をお渡しします。
- ・入退院当日以外入院患者家族の割引はありません。※②

【問題点】

※①について、平日の入退院患者の駐車券に関しては総合案内で対応してもらいたい。理由としては、(1) コロナ対策で病棟に家族が入れないため病棟に患者だけあがってくることが多い、(2) 家族が入院手続きすることも多く病棟経由で駐車券を渡すより、外来総合窓口で通常外来患者のように駐車券を機械に通してもらほうが患者家族にとっては便利であり、病棟業務も軽減する

※②について、「家族パスカード」がある。外来入院窓口で「割引はない」と言われたためパスカードの申請をせず、退院時に家族が何万円も払ったケースがある。

【具体的な文面の改善案】

駐車券について

- ◆入院・退院
- ◆手術
- ◆医師の説明

以上のみ、24時間100円券をお渡ししています。

- * 出車時、駐車ゲートで入車時に発券された駐車券を入れたあと、100円券を入れてください
- * 患者1名につき1枚のみのお渡しとなります
- * 24時間を過ぎると100円券は適応となりません
- * 医師・看護師長より付き添い許可があった方で駐車場を利用される方はスタッフにご相談ください。