

西伊豆健育会病院 外来主任 / 正看護師 / 相馬葉子

- 功 績** COVID-19の影響で外来患者が大きく減少する中、「外来フロアミーティング」を立ち上げ、増患に貢献した功績。
- 推 薦 者** 小川 秋美
- 推 薦 理 由** 相馬は勤続20年の外来主任看護師です。COVID-19の影響で外来・入院の患者が大きく減少する中、「外来フロアミーティング」を立ち上げ、部門を超えてメンバーを招集し、様々な増患方法を提案・実行し、外来・入院患者の増患に成功しました。このように外来フロアの要としてメンバーを巻き込み、着実に結果を残し続けているため。

内 容

相馬は勤続20年の外来主任看護師です。当院では今年度COVID-19の影響を大きく受け、当地域で新型コロナ患者が発生した4月以降、外来患者が激減し、それに伴い入院患者も大きく減少してしまいました。こうした状況に強く危機感を抱いた相馬は、待っているだけでは患者さんは来ない、安心できる病院のアピールと、受診が必要な方への呼びかけが重要、外来患者増のカギになると考え、外来に携わる全職種が参加し意見を述べ合うことができる「外来フロアミーティング」を立ち上げました。

両ディレクターの許可を取った後、まず、医局・医事課・地域連携室・健診部の部所長に声をかけ、部門を超えてメンバーを招集しました。5月にはコロナウイルス感染症対策で外来は電話診療に切り替え、健診部は予約されていた事業所検診が延期となり、地域連携室は地域住民向けの勉強会が開催できないなど、仕事をしたくても出来ないというもどかしい状況に陥ってしまっていました。しかし相馬はピンチはチャンスと捉え、空いた時間をフル活用し、各部署の代表者とじっくり話し合いを重ね、「血液データ等を見直し受診期間が開いている方へ電話で声かけ」を行う直接的な増患方法と、毎月「外来かわらばん」を発行し、病院の感染対策や医師からのメッセージを紹介することで、安心して受診して頂ける状態を広くアピールするという間接的な増患方法を実施することとしました。

地域連携室と協働で外来かわらばんを定期的に発行し病院での活動をアピールしつつ、内視鏡検査を受けた患者さんには次回検査の予定を記入したパンフレットを作成し配布、医事課に造血剤使用患者さんのリストアップを依頼し透析の導入まで2名をサポートし、また、地域連携室と協働し退院患者さん全員へ様子伺いの葉書を出し、2名のレスパイト入院へと繋ぐこともできています。このように相馬は、外来フロアの要としてメンバーを巻き込み、着実に結果を残し続けています。ピンチをチャンスと捉え、他部門を巻き込んで増患に向けた取り組みを現在進行形で続けている相馬を理事長賞候補者に推薦致します。