

看護師

私はインカムを以前よりも活用できていて、それにより患者様の案内等がスムーズに行えていると感じていました。しかし、今回の研修でまだまだインカムを活用する方法があると学びました。インカムで情報を共有することで患者様の待ち時間が減ったり患者様の安全にもつながると感じ今まで以上にインカムを活用していきたいと思いました。健診や内視鏡検査の説明において食事制限や内服薬についてお願いすることがあります。それを伝える際にただ「～しないでください」と伝えるよりも「～できなくなりますので～しないでください」と伝える方が患者様の意識にも残り、より正確な検査につながると学びました。説明の際には取り入れたいと思いました。今回の研修はパーソナルパワーや目標を立てることについても学びました。何となく日々の仕事をこなすのではなく自分が何を大切にしているのか何が足りていないのか考えることで充実した日々が変わっていくと考え、それを意識していきたいと思いました。2024年のなりたい自分を考える時間ではこうしたいなと何となく思っていたことを文字に起こすことができました。そうすることでそれを実現するための行動が具体的に変わったため一つ一つ頑張って実現していきたいです。

事務

クレームがあった場合は皆に共有できているので、これからは些細なことでも共有していこうと思いました。(こうしたらうまく対応できた等)

健診の注意事項を説明する際は、理由を伝えるようにしていきます。採血があるので食事を抜いてきてください等と案内します。

電話で健診の注意事項を説明する際は最後にもう一度「食事をした場合は健診ができなくなりますのでご注意ください」と案内していこうと思います。

研修の中で自分の目標を決めたので、この1年で達成できるように努力していきたいと思っています。

助手

今回の研修で情報共有がまだ足りないと感じました。一部の場所で内容が確認できても離れているスタッフには伝わらないので、しっかりインカムを使ってアナウンスしないと患者様の次への移動など口スガでしてしまうし、待ち時間も伝えられないのもっと共有していきたいと思います。自分が対応中や会話中で聞き取れないことも多々あるので再度確認することも大切だと思いました。パーソナルパワーのお話では活力や他者とのつながりはできているかなと思うので、次の日院内で下剤を飲む方の場所や点滴の方など先に案内する場所を決めてスムーズに検査後などに案内できるようにセッティングしていきたいと思いました。

助手

・ 同じ職種の同僚とは業務についてよく話し合う事があります。看護師さんとも毎日ではないですが相談したり話し合う事をしています。しかし受付さんとは話し合う事をあまりしていなかったと思うのでこれからは改善点を一緒に話し合っていこうと思いました。

・ 福岡先生から予習力が足りないと言われてしまい、まさしく自分の事だと思いました。毎日少しの時間でもいいから勉強したり、今日覚えた事や学んだ事を振り返る習慣をつけたいと思いました。

・ 自分と向き合いなりたい私の目標を立てる機会があり良かったです。

受付

忙しさや業務に追われて、起こっている事例の共有を怠っていたと、改めて気づくことができました。研修を受け何点が改善点が出ましたので、効率よく尚且つ丁寧に業務が行えるように事務方でも対策を取っていきます。混雑時に待合室と、処置室が混雑し過ぎないように状況の伝達をより意識し、事務だけでなく処置室側との連帯もとっていく事、患者様の内容のある程度把握し、優先順位を常に考え業務を行いたいと思います。診療時間以外にも電話対応や、受付のシステム（ファイル色分け等）の改善を進め、業務がスムーズに進む準備に力を入れていきます。今回も貴重なお時間ありがとうございました。

看護師

これまでは問題になっていることばかりに目を向けて共有していましたが、これからは自分が成功したことなどやうまくできたことも部署の中で共有していこうと思いました。普段働いていて自分のことを客観的に見ることはなかったですが、今回一緒に働く仲間から私自身の強みを評価されてこんな風に思われていたんだ！と嬉しく思ったのと同時に、改めて自分の姿を見直すことができました。今後も評価された強みを忘れずに働いていこうと思います。

管理栄養士

今回の研修を通して、今後職員間の情報共有がより重要になってくることを感じました。自分自身、人に頼ることが苦手ということもあり、忙しいときに助けを呼ぶことが現状できていません。エントリー途中のカルテの状態、患者様の保険証など受け取る対応をしていると、ずっとそのエントリー途中の患者様を待たせてしまいます。それではスムーズな診療にならず、クレームにも繋がりがねないため、忙しい時こそ声掛けを行い、インカムを活用し助けを求めていきたいです。

また、最近は患者様が多くエントリーが溜まってしまうことがあるため、できるだけ待ち時間を減らす工夫が必要だと受付の話し合いで話題にあがりました。

特に特定健診や胃がん検診の予約は時間がかかるため、問診票の見本を作る・注意事項の書いた紙を渡すなどの工夫をして時間短縮をしていこうということになりました。

研修中の話し合いはとても短時間でしたが、とても有意義な話し合いができました。そのためこまめに情報共有していくことが大切だと改めて感じました。今後は少しでも疑問に思ったことやうまくいかないことなどは先輩方に積極的に質問していきます。

毎日の業務が作業にならないよう、今回の研修で気づいた今後の課題をきちんと意識して日々の業務を行っていきます。

看護師

今回の研修を通して、自分がやっていることを客観的に見て、今すべきことなのかどうかなど判断をしてその都度振り返ることが大事だと学びました。

目標を定める上では自分ができることが大切なため、まずは短い期間を定めて、目標達成に近づくために今何ができるのかを考えることが大事であり、困難な時には途中で目標を変えてもいいと学びました。

忙しい時は、素早く作業をしなくてはと思ってしまい、「業務」になってしまいがちだと学んだので、忙しい時こそインカムを活用してスタッフと声を掛け合い、周囲を知ることが大事だと感じました。

患者様の待ち時間を減らすためにも、遠慮せずに周囲に頼み事をしていくようにしたいと思いました。

看護師

ほんの僅かな時間でも、職員間で話し合いが可能ということが実感出来ました。今後は業

務に余裕がある時に話し合いが出来るよう、積極的に声を掛けていきたいと思います。

また、自分の体験を共有することの大切さもわかりました。

失敗したことはヒヤリハットやインシデントとして報告する認識ですが、工夫して上手く行ったことは「皆ももうやってるかもしれないから言わなくていいかな」と敢えて声に出すことはなかったので、今後はしっかりと共有していきたいです。

受付

今回の研修で、

①自分の影響力・行動力を共有

②共有の場を意識的に作る

2点を今後意識していくよう課題を頂きました。

今までは自分の中で改善する点は改善し、他に共有する事なく終了していました。でもそれではダメ、良いチームワークにはなれないと指摘を受け、自分で改善して良いと思った事は周りのスタッフにも伝える様にする、そして伝え話し合う機会をできる限り作るようにしようと思いました。

話し合う機会を毎日できたら作りたと思いますが、なかなか時間をみて話し合う機会が作れないのでとりあえず毎週土曜日の午後に5分でもいいので話し合う場を設けたいと思います。

既に研修翌日に話し合いをし、その中で改善したい点がいくつかあったので改善策を考え、できる事から実践を事務スタッフ内で始めました。

この話し合いを通じて、それぞれスタッフが抱えている仕事内の悩みや相談を多少でも話せる環境を作り、そこを元に遠慮せず他のスタッフに仕事を頼める環境を作ればもう少し良いチームワークになるのかなと思い、改善に取り組もうと思いました。

受付

今回の研修を通じて、自らの成功事例や困った事を共有することの重要性を実感いたしました。

困った事については相談する事がありましたが、自身がうまくできたことを共有する機会はあまりありませんでした。

しかし、福岡先生が教えてくださった通り、共有を行うことで予約の取り方や説明の仕方が統一になると感じました。

また、忙しい時ほど積極的に声をかけることを心掛けたいと考えています。忙しい時、他の方に頼みたいことがあっても自分で行ってしまうことがあります。しかし、声をかけることで効率的に進めることができ、患者様の待ち時間を減らすことができると感じました。

声をかけながら行う事で、ミスが減り、チーム力も上がっていくと感じたので、実践していこうと思います。

また、忙しい時程優先順位を考え、行動していきたいです。

周りを見て自分ができる事を積極的に探す事の大切さを学びました。