

令和1年10月15日審議

1	申請者	医療安全管理係長	田中 貴子
		2019-10	管理当直時の電話対応への取り組み～看護師長と多職種との連携～
	研究の概要	電話交換業務は大変煩雑化しており、電話の相手を待たせたり窓口業務にも支障が出るがあった。電話対応は接遇が求められる重要な場面だが、電話交換の経験が少ない職員が、当直をすることも多く電話対応に困惑していた。管理当直業務に対し苦情やトラブルもあり、当直を共に行う看護師長として連携の必要性を感じ、改善への取り組みを行った。	
	判定	承認	本申請は承認された。