

職員の創意工夫による採血室の患者待ち時間改善への取り組み

◎松浦 裕¹⁾、増田 順治¹⁾、橋ヶ谷 尚路¹⁾、内藤 章¹⁾
焼津市立総合病院¹⁾

【はじめに】当院採血室では採血を午前中の繁忙時間に、およそ 160 人から 200 人の患者様に対し 6 人～8 人の採血者で行っている。患者様から待ち時間に関するクレームが多く寄せられたことにより 2017 年に検査科内でワーキンググループを立ち上げ、問題解決に当たることとなった。

【概要】病院の増床、改築をへて院内の設備への投資は行われたが、外来患者様の採血を行う採血室への対応は遅れ、待ち時間の長さや、呼び込みの方法へのクレームが多く寄せられた。システム化への対応予算が確保できず、ハード面での環境改善が出来なかったが、検査科職員による工夫と運用の改善により、お金をなるべく使わずに患者満足度の向上を実現させることができた一例を紹介する。

【課題】患者様からの主なクレームと対応策は以下の通り。

- ①待ち時間が長い
- ②自分の待ち時間がわからない
- ③呼出し番号が聞き取りづらい。

【対応策】

- ①患者様を採血室に事前に案内しておく。採血の準備のた

めに中待合を設けることで無駄な時間をなくす。

②ホワイトボードを待合に設置し、検査科で作成した待ち時間早見表を利用することで、おおよその待ち時間を表示するしくみを作った。

③採血室独自のシーケンス番号で呼び出す。院内で患者様に渡される案内カードは、電子カルテ用のランダムな番号のため、桁数が大きく伝わりにくい。そのため採血室で 1 から始まるカードを作成し、採血の患者様に番号カードを渡し呼び出すこととした。

【結果と考察】このシステムに変更後、患者様の呼び出しはスムーズになり、待ち時間も軽減された。その後行ったアンケート調査でも好評を頂いている。ほとんどが検査科職員による工夫と手作りのシステムであったが、患者様とともに他部門の職員からの評価も高く利点は多く感じられた。当日の報告では、待ち時間調査と患者様へのアンケートを踏まえて考察する。

焼津市立総合病院 054-623-3111 (2021)