

5. 外来患者の待ち時間短縮への取り組み評価

社会医療法人かりゆし会 ハートライフ病院 内視鏡センター
看護師 ○入与那国好美、照屋あづさ、前田るみ子、山内 芳
兼本 春奈、伊佐 杏澄、宮里かおり
内視鏡技師 喜屋武香織、渡久山すえの、國仲トモ子、宮城 愛子
上江洲さやか、大城 敦、古波倉美登利

【背景・目的】

当院内視鏡センターでは、外来・病棟・人間ドックを対象とし上部内視鏡検査を施行している。その現状の中、抱える問題の一つに待ち時間がある。9時の予約時間に外来患者を予約通り案内出来ず、その後の予約案内も遅れていることが原因で待ち時間が発生していた。その要因として、①ドック患者を優先して開始していた②予約時間前までに問診が取れていない事が考えられた。そこで外来患者の9時案内を目標に早めに問診が取れる体制作りに着眼点を置き、出勤から検査開始までの業務を見直し、評価したので報告する。

【改善策】

要因①に対し→検査室運用の変更（4つの検査室のうち、2部屋は9時～10時の1時間は外来・病棟患者のみを施行）

要因②に対し→業務改善：a) 朝の申し送り短縮

b) 説明業務は申し送りへ参加せず問診を取る

c) 検査開始（9時）までの役割分担の明確化

【方法】

①外来患者の時間調査

改善前 H27年5～7月 改善後 H28年5～7月

②スタッフへのアンケート調査

【対象】

①時間調査：上部内視鏡検査を受ける外来患者

改善前 455人 改善後 505人

②アンケート：内視鏡スタッフ 13人

【結果・考察】

当院はドックの上部内視鏡受診の割合が外来と比較し2倍という現状があり、これまで

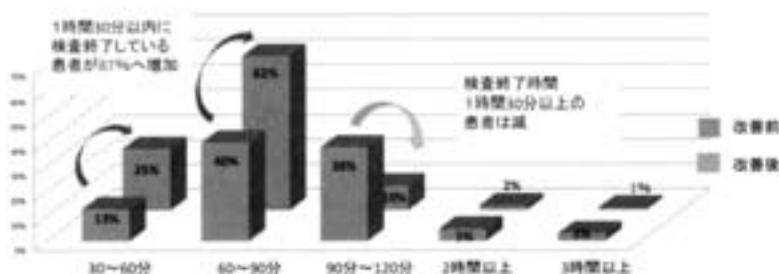
は検査室4部屋の開始をドック患者でスタートさせていた。しかしの分、外来患者の待ち時間に影響が出ていた為待ち時間短縮へむけての第1歩として取り組んだ業務改善であった。それらを実施した結果、時間調査では、9時予約の患者を9時に案内できている割合が53%から87%へ増加し、9時20分予約では、55%から69%へと大きな成果がみられた。

まず検査室2部屋を外来患者でスタートさせ、その後1時間は外来患者を優先にする運用変更は、他部署を含めスタッフ全員が取り組むことで実施が可能となった。また9時の案内、その後に続く予約時間での案内を行う為には、それ以前に問診を終了させなければならず、始業時間から検査開始までの30分の準備時間の業務改善が成果へ大きく影響したと考える。

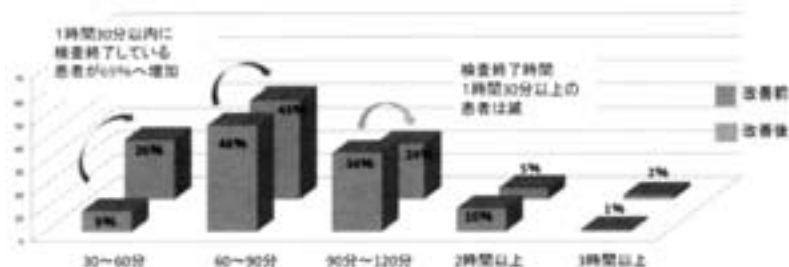
アンケート結果では、申し送りの短縮による情報不足を感じるスタッフはおらず、問診を取る体制が整ったとの結果が得られた。問診をとるスタッフ・部屋の準備や麻酔を行うスタッフを割り振る事で、役割意識が芽生え、協力体制ができた。またスタッフ1人1人が問診を取ることへの意識が高まったことも分かった。

今回の業務改善を通して、以前に比較し外来患者の待ち時間が短縮された。一方で案内時間よりも早めに来院する患者が多く、それが原因で待ち時間に繋がっていることもわかった。今後、待ち時間を短縮し、快適に検査を受けられる為に患者教育も必要であると考える。

9時予約の受付～検査終了時間



9時20分予約の受付～検査終了



【結語】

今後も適宜運用を見直し、待ち時間短縮できるよう取り組んでいきたい。
また、その後の予約患者が予約通りに案内されているか評価していきたい。

【連絡先：〒901-2492 沖縄県中頭郡中城村字伊集208番地 TEL 098-895-3255】