

患者満足度アンケート結果を活用した採血待ち時間短縮と患者満足度向上への取り組み

◎加藤 千春¹⁾、大澤 道子¹⁾、寺島 みさき¹⁾
藤田医科大学病院¹⁾

【はじめに】当検査部では、患者のニーズや期待値の把握と職員の接遇に対する評価を目的に、毎年採血・採尿センター利用患者に対し、患者満足度アンケートを実施している。アンケート結果は質問ごとに集計・評価していたが、2020年度は試験的に集計を1時間単位で細分化した結果、通常時と繁忙時で患者満足度に差が出るのが分かった。2021年度にはJCI (Joint Commission International : 以下JCI) のQI (Quality Indicator : 以下QI) のテーマ設定が「外来採血待ち時間短縮」とされ、「採血待ち時間20分以内」という目標値を達成するための活動が始まった。QIでは根拠のある目標数値の設定が求められるが、「採血待ち時間20分以内」という目標設定には明確な根拠がなかったため、2021年度の患者満足度アンケートで、1時間ごとの平均採血待ち時間とアンケート結果をリンクして評価し、患者のニーズを反映した当採血採尿センター独自の採血待ち時間目標値を設定することができた。2021年度のQI活動とアンケート結果から、患者満足度向上のために取り組むべき活動が明確化でき、2022年度患者満足度アンケートではさらに良い評価結果が得られたため、当検査室の患者満足度アンケート結果と活動について報告する。

【方法】アンケート実施期間は毎年、平日月曜日～金曜日の5日間としている。2020年度は通常の5日間、2021年度は5日間のうち前週に祝日、翌週に祝日があり採血予約数過剰が見込まれる2日を含む5日間で実施した。2022年度は前週に祝日が1日ある週とした。質問内容は「受付・採血スタッフの接遇」「採血待ち時間について」「臨床検査部に求めること」を主とし、回答方法は満足・やや満足・どちらでもない・やや不満・不満の5択とした。曜日別および時間別に結果を集計し、1時間あたりの平均採血待ち時間や採血室の運用状況も併せて評価を行った。これらの評価結果と実施すべき改善内容は、毎年全臨床検査部員に周知した。

【結果】2020年度は実施期間中に予約数過剰日はなかったが、採血システム故障による採血待ち時間の延長が認められた日に、アンケート結果の「不満」の割合が明らかに増加していた。この「不満」の発生する待ち時間を検証するため、2021年度は前後の週に祝日のある日をアンケート日に設定し、予約数過剰により待ち時間が20分を超えると「不満」の回答が増加する結果が得られた。これにより「採血待ち時間20分以内」が適正であったこと、また採血室の運用としては「不満を出さない」つまり「20分を超えない」ために、待ち時間の目標値を15分に設定することとした。その他、QI活動の現状把握と要因解析より立案された対策として、「予約数過剰日の運用」「車イスブースの運用改善」「採血班6チームのリーダーシステム導入による班格差の是正」「1患者あたりの採血時間の改善」などを実行した結果、2022年度のアンケート結果では2021年度に比較して、採血待ち時間について「やや満足」以上の回答が59.0%から66.8%へ改善していた。接遇の結果でも「やや満足」以上の回答が、受付スタッフで85.8%から88.9%へ、採血スタッフでも86.2%から91.1%へと改善を認めた。

【まとめ】患者満足度アンケートは、患者の満足度調査と医療スタッフの接遇評価に用いられることが多いが、集計方法とリンクする評価対象を工夫することで、煩雑なアンケートを実施しなくても評価対象における患者の「期待値」を抽出することが可能であった。今回我々のアンケート調査では患者から得られた「採血待ち時間期待値」を目標値とすることで、妥当性のある採血待ち時間の目標設定ができ、患者サービスの向上に繋がった。採血待ち時間の短縮は、結果として病院全体のスムーズな運用に繋がるため更なる改善が求められる。今後の課題としては、予約数過剰の改善に取り組むことで、病院全体の待ち時間短縮に貢献できるような活動を継続したい。

藤田医科大学病院 臨床検査部 化学免疫検査室 0562-93-2305