

「研修医の問い合わせを減らそう！」

市立砺波総合病院 臨床検査科 でむらえつこ
出村恵津子

【テーマ選定理由】

院長方針 職員も患者様も満足感の得られる病院をめざして

検査科方針 医師、看護師との連携強化を目指して

◎:5点 ○:3点 △:1点 ×:0点

| 問題点 | 評価項目 | 改善の必要性 | | | サークルとしての取り組み | | | | 評価 | ランク |
|-----|-------------------|--------|-----|------|--------------|--------|----------|---------|----|-----|
| | | 上位方針 | 緊急度 | 期待効果 | 部門共通性 | 改善の可能性 | 短期活動の可能性 | 分析のしやすさ | | |
| ① | 研修医の問い合わせが増えた。 | ◎ | ○ | ○ | ◎ | ○ | ◎ | ○ | 27 | 1 |
| ② | 消耗品の現状把握と改善 | △ | △ | ◎ | ◎ | ○ | △ | ◎ | 21 | 3 |
| ③ | 輸血検査取り扱い及び問題点について | ○ | ◎ | ◎ | ○ | △ | ○ | ○ | 23 | 2 |

表1「テーマ選定のマトリックス図」

作成日: H18年8月28日 作成者: 永田

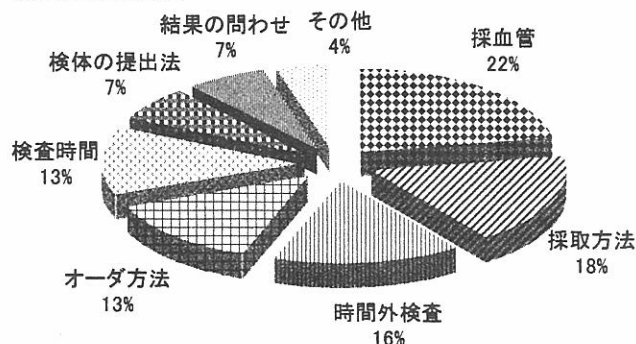
問題点の背景

検査科アンケート 8月14日 実施

研修医制度が始まり何が変わりましたか? N=27

| 問い合わせが増えた | 変わらない |
|-----------|-------|
| 70% | 30% |

問い合わせ種類



■ 同じことを何回も聞かれる。(内容はほぼ決まっている)

研修医制度が始まり3年が経過しようとしています。

お互いの仕事の効率アップをはかるために改善しようと思いいこのテーマを取り上げることにしました。

| サークル チーム名 | | 検査相談室 | | | (2006年 5月結成) | |
|----------------|------------------|---------|-----------------------|-------|------------------|--------|
| リーダー氏名 (職種) | 永田 肇 (臨床検査技師) | 所属部門 | 診療 看護 | 事務管理 | 月あたりの会合数 | 2回 |
| リーダー経験年数 | 2年 | | 医療技術 | | その他() | 平均会合時間 |
| メンバーの数 | 計 5名 | QCストーリー | 問題解決型 | 課題達成方 | 平均会合出席率 | 75% |
| | うち男 3名 うち女 2名 | 活動内容 | 質 能率 CS 安全 モラル コスト | | テーマ歴 (このテーマで) | 2件目 |

【活動計画】

予定 -----> 実行 ----->

| | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 担当者 |
|-------|--------|------|--------|----|--------|--------|--------|--------|-----|
| テーマ選定 | -----> | | | | | | | | 永田 |
| 現状把握 | | ---> | | | | | | | 石倉 |
| 目標設定 | | | | | -----> | | | | 出村 |
| 要因分析 | | | ---> | | | -----> | | | 永田 |
| 対策の立案 | | | -----> | | | -----> | | | 石田 |
| 対策実施 | | | | | -----> | -----> | -----> | | 出村 |
| 効果の確認 | | | | | | | -----> | -----> | 出村 |
| 歯止 | | | | | | | | -----> | 杉口 |

作成日: H18年8月28日 作成者: 永田

【現状把握】 研修医 (1~2年目) アンケート 10月13日 実施

- ☆ ① 検体検査において、知らない事、知りたい事はありますか
- ☆ ② 「本当にこれでいいのか？」と疑問や不安に思う事はありますか
- ☆ ③ 不安や疑問に思ったときは、どうされますか？

N = 研修医 13

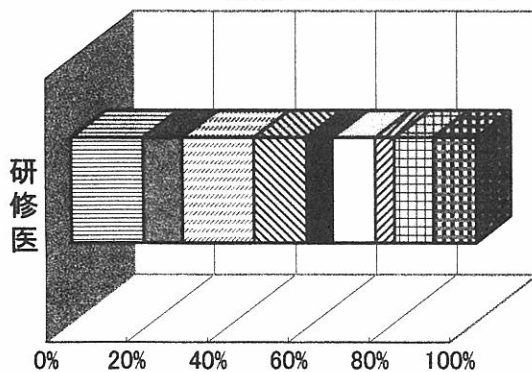
| | ① | | ② | | | ③ | | |
|-----|------|----|-----|------|----|--------|--------|----|
| | ある | ない | ある | 時々ある | ない | 検査科へ聞く | 他の人に聞く | 放置 |
| 研修医 | 100% | 0% | 36% | 64% | 0% | 58% | 42% | 0% |

わかった事

- 「知りたい事がない」と回答された方はいなかった。全員知らない事、知りたい事がある。
- 皆さんが何かしら不安や疑問を持っていることがわかった。
- 研修医の60%が検査に問い合わせていることがわかった。

☆ 知らないこと？ 知りたいことは！何ですか？

研修医の知りたいこと！



- 目オーダ
- 採血管
- 検体採取
- 検体提出
- 検査結果に影響がでる物
- 検査時間・日数
- 検査結果
- 検体保存、廃棄
- その他

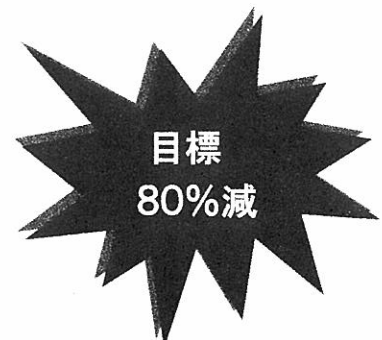
わかった事

- 検査全般について知りたい事がわかった。

作成日: H18年10月27日 作成者: 石倉

【目標設定】

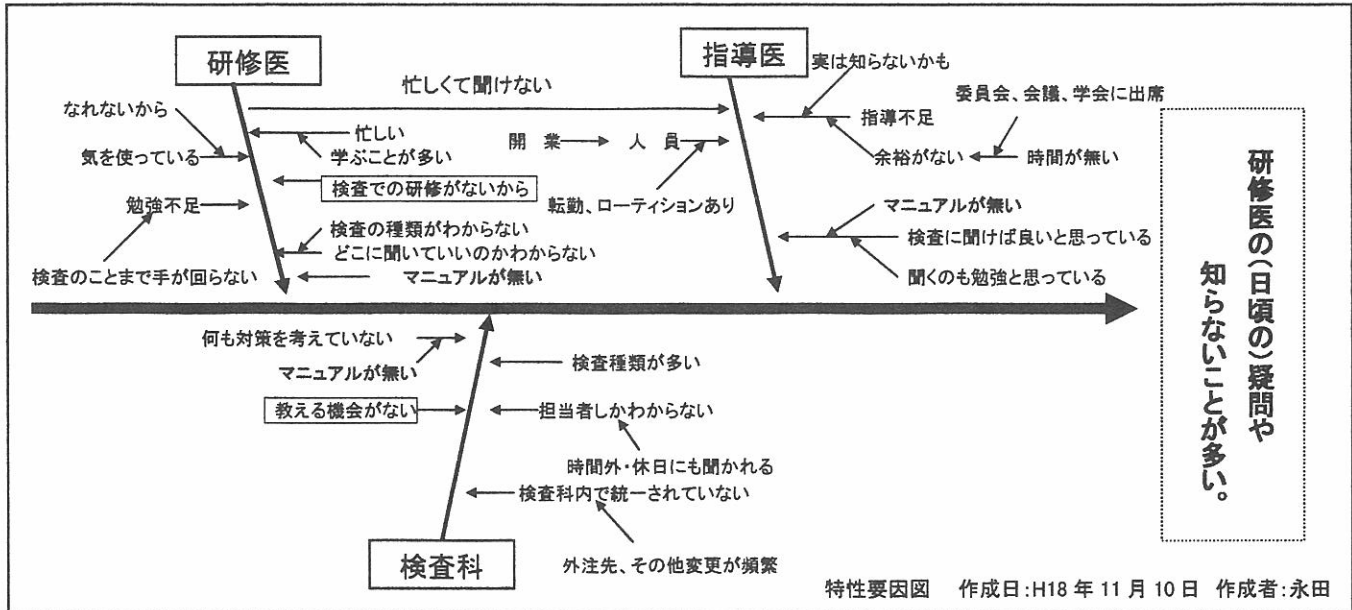
| | |
|---------|--------------------|
| いつまで | 平成19年1月 |
| だれに | 研修医 (1~2年目) |
| 何を | 検体検査での日頃の疑問や知らないこと |
| どのようにする | 80%減らす |



根拠 研修医が、検体検査全てを理解することは、困難と考え80% 減と設定しました。

作成日: H18年10月31日 作成者: 出村

【要因分析】



【対策の立案】 ◎…3点 ○…2点 △…1点

| | 重要要因 | 対策 | 具体策 | 効果 | 実現性 | 取り組みやすさ | 評価点 | ランク | 対策No. |
|------------------|---------------|-----------|---------------------------------|----|-----|---------|-----|-----|-------|
| 研修医の疑問や知らないことが多い | 検査科独自の研修会が無い | 研修会の開催 | 研修医を集めて研修会を開く (アンケート調査を基に) | △ | △ | △ | 3 | 2 | |
| | 研修医向けマニュアルが無い | 検査マニュアル作成 | マニュアルを作成して新人に配布 (アンケート調査を基に) | ○ | ◎ | ○ | 7 | 1 | ① |

系統図 作成日:H18年11月15日 作成者:石田

【対策の実施】

| 対策No. | 何を | 何故 | 誰が | いつ | どこで | どうする |
|-------|---------|-------------------|-------|------|-------|---------|
| ① | 検査マニュアル | 研修医の疑問を少しでも無くすために | 出村・永田 | 11月中 | 臨床検査科 | 作成し配布する |

作成日:H18年11月16日 作成者:出村

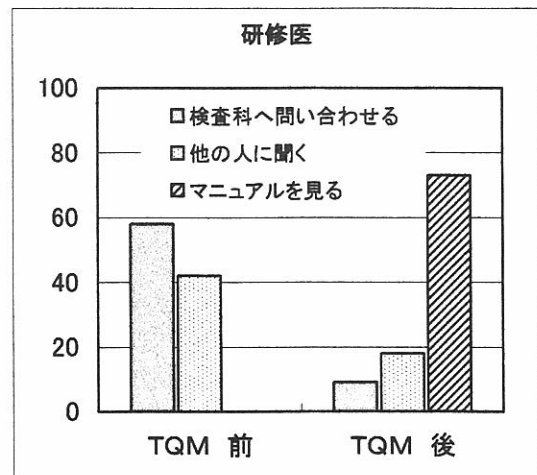
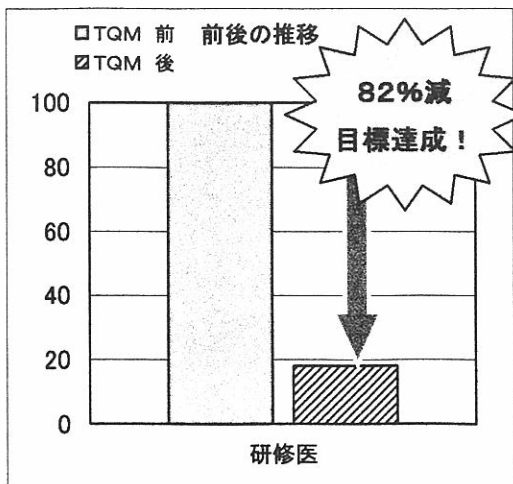
【効果の確認】

有形効果

マニュアル(案)の使用期間(調査期間17年12月10日 ~ H18年1月10日)
その後、使用してみたのアンケート調査を実施

■まだ何らかの疑問を持っていますか？

■検体検査でわからない事があつたらこれからどうされますか？

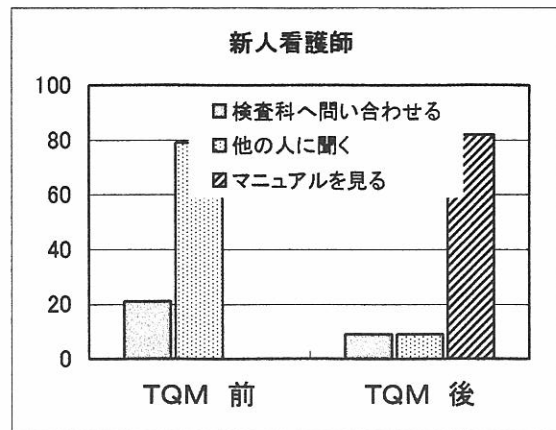
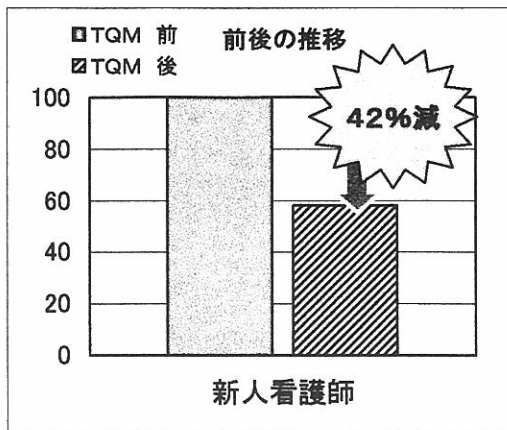


看護師へ水平展開

☆研修医でかなりの効果が得られたため、新人看護師でも同様な結果が得られると思い、同じアンケートを行いマニュアルを配布してみた。

■まだ何らかの疑問を持っていますか？

■検体検査でわからない事があつたらこれからどうされますか？



考察 かなりの効果が出ている。今後このマニュアルをもとに研修会を開くと理解度がふかまるのではないかな。

無形効果

- 覚えていなくてもマニュアルを見れば書いてある。安心感が得られた。
- 検査に対する知識が整理できた。
- 検査科内での知識の確認と統一ができた。

波及効果

- 各病棟に外来において欲しい。
- もっと各部門の詳しいマニュアルがあつたらいいな。
- 知らなかった検査項目にも関心を持ってもらえた。
- 問合せの電話が減り仕事がスムーズになるだろう。
- 研修医の研修会にも資料として使用できるマニュアルになった。

【歯止め】

作成日: H19年1月11日 作成者: 出村

| なぜ | 何を | 誰が | いつ | どこで | どうする |
|----------------|--------|---------|---------|----------|-------------------|
| 毎年、入って来る研修医のため | マニュアルを | 臨床検査科長が | 毎年5月下旬の | 研修医の研修会で | 資料として使用し個人個人に配布する |
| 間違えないように | マニュアルを | 臨床検査技師が | 毎月下旬の | 臨床検査委員会で | 変更点を説明し更新する |

【反省と課題】

作成日: H19年1月18日 作成者: 杉口

| ステップ | よかった点 | 苦労した点・困った点(悪かった点) |
|-----------|---|--|
| テーマ選定理由 | いつも同じ内容の問合せの電話に時間を取られていた事に着目できてよかった。 | テーマ選定に時間がかかり過ぎた。 |
| 現状把握と目標設定 | 研修医との接点を持ててよかった。 | アンケートの問いの出し方が難しかった。 |
| 要因解析 | メンバー全員でお互いの意見を出し合うことが出来た。 | |
| 対策の立案・実施 | 検査科内でも他部門のことが解っていなかった。今回、マニュアルを作ることで勉強になった。 | マニュアル作成に時間がかかり過ぎた。 |
| 効果の確認 | Q and Aも載せてほしいという要望があつた。 | マニュアル(案)を使用していただく期間が短く使用する頻度があまり無かつたのではないかな。 |
| 歯止め | 院内の新人研修会に資料として使用できるマニュアルになった。 | 変更があつた時の具体策に苦慮しそうだ。 |
| 今後の課題 | <ul style="list-style-type: none"> ● 来年度から研修医の研修会にこのマニュアルを活用していきたい。 ● 今後、変更のあつた事は、新しい物にさしかえ、要望のあつた事などを増やしていきたい。 ● 検査の部門別の詳しいマニュアルも作成できたらよいと思う。 ● 研修医と看護師では、業務内容が違うためアンケートやマニュアルは職種別にしたほうがよいと思う。 | |

作成日: H19年1月22日 作成者: 永田