

医療技術部(臨床工学科)

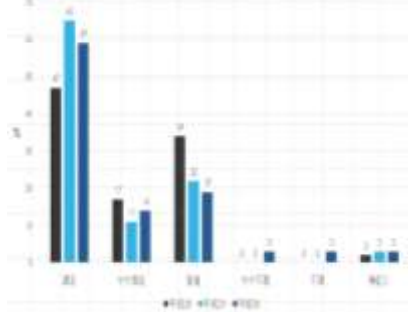
実施期間：2018年8月20日から8月28日

配布数：60枚 回収数：37枚 回収率：62%

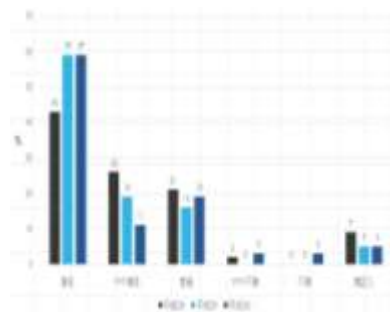
対象：血液浄化室における慢性維持透析患者

今年度の結果

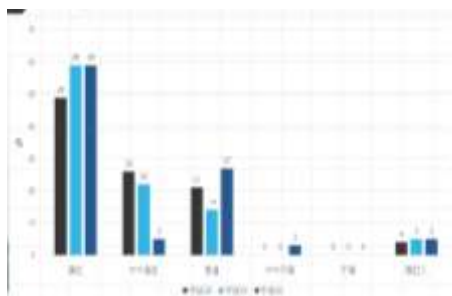
①言葉遣いはいいですか？



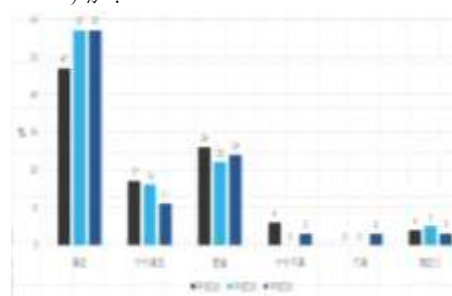
②あなたのお話や訴えをきちんと聞いてくれますか？



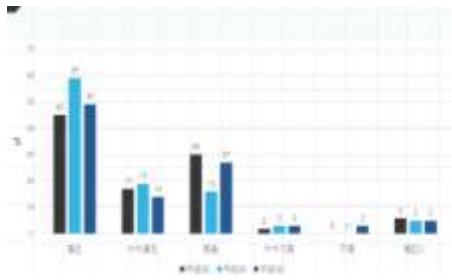
③声を掛けたときすぐに来てくれますか？



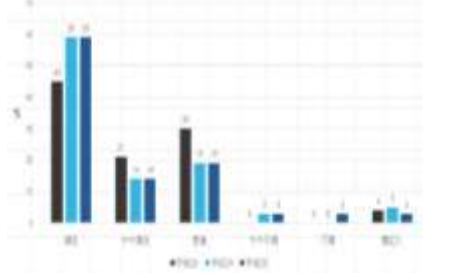
④依頼したことに対してきちんと対応してくれますか？



⑤職員間の伝達はきちんとされていますか？



⑥事故の無いように配慮されていましたか？



昨年の結果からの改善策 その評価

昨年は回収率が減少していたため、患者一人一人に声掛けをすることで回収率を向上させることを改善策としてやってきました。

評価として今年は昨年の回収率を少し上回ることができました。(昨年の回収率 55%→今年の回収率 62%)

今後も回収率を向上させる為に患者一人一人の依頼内容をよく理解し患者との対話を重ねしっかり納得頂けるように対応・説明を実施して患者の要望に応えられるように精進してきます。

今回の結果からの改善(案)

昨年に比べ⑤職員間の伝達はきちんとされていますか？の項目で満足との回答が少し下回っていました。改善対策としてスタッフ減員に伴う業務の見直し、効率化を進めることで、医療スタッフ間での情報共有の時間や患者と接する時間を増やすことができ、より患者に対して満足度の高い医療の提供に繋がると考えます。

今後の課題

アンケートのフリー記載の欄に、臨床工学技士と看護師の区別された部分がまだ私自身理解していないとの意見があった。今後の対応として、穿刺や観察・返血などの際、うまく時間をみつけ、シャント管理やダイアライザについてなど臨床工学技士の特徴を活かしたコミュニケーションを取るように心がけていく。

また、より満足度の高い医療を提供する為に患者の日々の疑問や不安を傾聴し、患者の心により添い安心して治療できる環境を作っていく必要がある。