

外来診療における検査相談室の役割

中川 美穂, 畑中 徳子, 大峠 和彦, 前川 芳明, 山本 慶和, 松尾 収二
(天理よろづ相談所病院)

当院ではオーダーリングやモニターが未実施で検査室への問い合わせの多くが、検査の依頼方法と検査結果についてであった。われわれは診療側へのサービス向上を目的の一つに検査相談室（相談室）を開設し、これらの問い合わせにスムーズに答えられるよう努力してきた。しかし、相談室を開設し、2年を経過して検査室の対応が自己満足に終わらないためにも、これまでの対応をまとめ、外来診療スタッフアンケートを実施し、診療側が検査室に期待する内容について報告する。

【アンケート対象者および内容】外来スタッフである看護師、臨床事務、事務員の138人に実施した。アンケート内容は「質問に対する回答を速やかに行えているか」、「機器不良時に至急検査が遅れることへの対応」など満足度を評価してもらう他に、自由に意見を書いてもらった。

【アンケート調査結果および考察】1) アンケート回収率：回収率は98%と非常に高く、外来スタッフの期待感が伺えた。2) 結果問い合わせの対応：至急結果問い合わせへの満足度は91%でアンケートの中で低い事項のひとつであった。報告予定時間の超過の有無に関わらず、診察の組み立てにそって問い合わせがくる

ため、検査室にとっては厳しい内容のものもあった。当院では2004年7月より、専門内科への検査結果モニターの配置を行ったので、その効果に期待したい。3) 検査機器のトラブル発生時の対応：満足度は91%で低い内容のひとつであった。相談室では対応のマニュアル化、またお知らせ文の雛型作成により、対応の迅速化を図ってきたが、診療側には不満を残す結果となった。これは相談室が、お知らせを出すべきかの判断に手間取ることで、思案の際にくる問い合わせへの対応があいまいになることによるものであった。今後、この時間をどうつめていくかが課題である。

以上、外来は常に忙しく、患者様が近くにおられる緊張感があるため、検査室側の10分と患者様を目の前にした10分の意識が違うと感じた。一回の不満が検査室全体の印象を決めるため、個々の対応がいかに重要であることを意識しなければならない。

【まとめ】相談室は、より良い環境を患者様に提供できるように診療側と検査室とのパイプ役を担っていると考える。
天理よろづ相談所病院 0743-63-5611(内線 8525)