

QI ニュース Vol.10

平成 28 年 5 月 2 日発行
発行責任者 川原 順子

「おいしい！」を求めて

栄養課主任 仲町 恵里花（医療の質改善委員）
栄養統括責任者 新田 由美子

患者さんの投書「皆さまの声」をはじめ、病院食の改善についての要望が多く寄せられていました。平成 26 年から病院食の改善活動を始めました。

■まずは情報収集

1) 患者さんの声を聞こう

平成 25 年度「皆さまの声」投書件数 17 件を分析しました。管理栄養士・調理師 2 名ペアで昼時に病室を訪問し、患者さんの生の意見を聞きました。

2) 病院スタッフの要望を聞こう

産褥婦さんの朝食について 7 階西のスタッフと話し合いました。

3) 課内で問題点を探ろう

管理栄養士・調理師が検食し、献立内容・材料のマッチング、調理形態、盛りつけ等遠慮なく意見を書くことにしました。

■見えてきた問題点

患者さんの投書では、「味が薄くてまずい」という評価でした。「見た目からして食欲がわかない」という意見も多かったです。7 階西を訪問したところ、授乳と朝食時間のタイミングが合わず、食事を摂られる時には時間が経って食事が冷めていることが分かりました。

■アクション開始！

まずは見た目の改善から。

今まで主菜は単品盛り付けが多かったのですが、焼き魚にはオクラの付け合せを添えました。



オレンジはお洒落な飾り切りにしました。また、「病院食として減塩食を出さないといけない・・・でも、美味しさも味わってほしい・・・」従来のダシより旨味を増すため、ダシの材料・分量・出し方など試行錯誤し、旨味の効いたダシにたどり着きました。また、病棟訪問をしてお話を伺ううちに、わずかな事でも対応すれば、患者さんの満足度が上がることに気づきました。

■モチベーションアップ！

サービス向上委員会からの提案で、院内外の方々に病院食の試食会を開きました。改善後の減塩食は好評をいただきました。スタッフの意識も変わってきました。産褥食の朝食の見直しに取り掛かりました。そして、食べ易さや食事時間が遅くなくても美味しいというコンセプトでオープンサンドを取り入れました。

オープンサンド



■さらなる改善にむけて、新献立委員会発足

取り組み開始から1年、平成27年4月に「新献立委員会」を立ち上げました。献立作成側と調理側の双方から意見を出し合っています。試作・試食を繰り返しつつ、新しいメニューを少しずつですが、取り入れる事ができるようになりました。



■うれしい変化！

栄養課へ食事改善を求める「皆さまの声」の数に変化が現れました。平成25年度17件が、平成26年度は6件、平成27年度は1件と大幅に減りました。「おいしかった」と言葉を添えられた紙や感謝の声が届く様になりました。患者さんの声を励みとして、患者さんの声に耳を傾ける事を忘れず、力を合わせてよりよい食事の提供に努めたいと思っています。

★ 品質管理の基本的考え方★

- 1) 三現主義；現場で現物を現実的に見る。事実を正しくつかみ、正しく判断するために欠くことのできないもの。
- 2) 継続的改善；継続的な質改善活動。まず、計画をたて(Plan)、それに従って実施し(Do)、その結果を確認し(Check)、必要に応じてその行動を修正する処置をとる(Action)。PDCAサイクルを回すこと。

栄養課で「患者さまの声」を分析し、病棟訪問を行い、病棟スタッフと話し合うといった行動は三現主義です。PDCAサイクルは計画と実施(PとA)だけで終わりがちですが、栄養課では試食会や投書数で結果を確認(C)していました。これからもよろしくお願いします！