

QI ニュース Vol.12

平成 29 年 4 月 24 日発行

発行責任者 川原 順子

「内視鏡室に求められる医療の質—清潔な内視鏡と顧客満足」

医療の質向上委員会・委員、看護師長 大橋 達子

当院では平成28年の1年間に、10,061件の内視鏡検査・治療が行われました。今回のQIニュースは、「内視鏡室に求められる質」について考えてみます。

1) 清潔な内視鏡

内視鏡機器の洗浄・消毒は、「消化器内視鏡の感染制御に関するマルチソサエティ実践ガイド」にしたがって行っています。確実な洗浄・消毒のために、検査を担当する看護師と洗浄を担当するスタッフを分けています。

最近では、洗浄の質とその評価が求められるようになりました。『すべての内視鏡に年1回以上の培養検査の実施を行うこと』が推奨されていますが、実施できている施設は県内にはありません。培養検査の代替として、洗浄後の内視鏡をATP・AMP拭き取り検査で検査してみました。ATP・AMPは、血液・体液・排泄物・微生物等、医療現場の汚れの中にある物質です。拭き取った検体にATPとAMPの量が多ければ洗浄不足であり、少なければ洗浄良好と判定できます。手洗い前の手掌は「10000RLU以上」と言われます。

使用機種	部位	ATP・AMP測定値 (RLU)
十二指腸鏡・JF1	スコープ先端部	63
	鉗子チャンネル周囲	48
	チャンネル内部(先端)	17
	チャンネル内部(鉗子チャンネル)	23

結果はご覧のとおりです。日本消化器内視鏡技師学会が推奨する測定値「100以下」をすべてクリアしていました。

自信をもって「清潔な内視鏡」を提供できていると言えます。

清潔な内視鏡です！



2) 患者満足度

提供される医療の質を評価する一端は、顧客満足度にあると考えます。今年度、内視鏡室では「満足度調査」を実施し、回収率は98%でした。

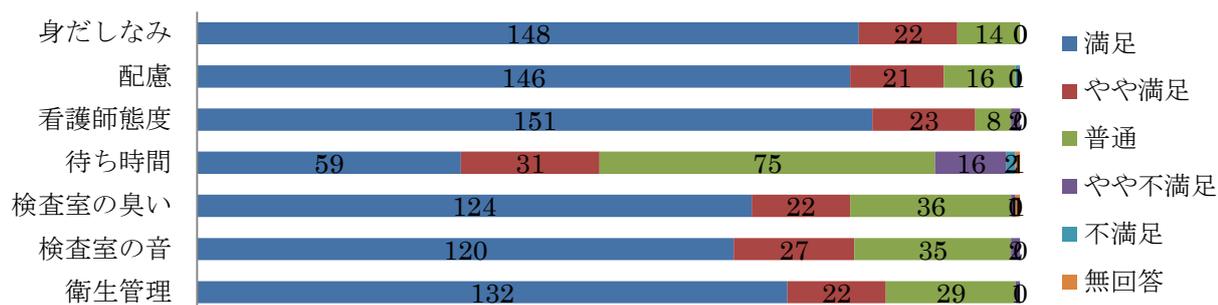
看護サービスへの評価は、ほぼ90%以上が満足（満足+やや満足）と回答しています。気になる検査室の環境に関する評価も、概ね満足となる結果でした。最も満足度が低い項目は「待ち時間」で、満足と回答した割合は48%でした。健診センターとの連携により、受付から検査終了までの平均待ち時間は、平成27年度40.4分から平成28年度34.4分へ短縮することが出来ていますが、顧客評価としては課題であることがわかりました。

自由記載欄に書かれた「医師・看護師の説明や声かけが丁寧だった」「看護師のタッチングで不安や緊張が取れた」「とても満足！」などのコメントには、私達スタッフのモチベーションが上がりました。

タッチング



H28年度 満足度調査



今回は、「清潔な内視鏡」と「満足度」から、内視鏡室の質について検討しました。

結果が「見える」ことで、問題点が明らかになり、具体的な目標を持って対策を考えて共有することが可能になりました。内視鏡室の医療の質の改善につなげていきたいと考えています。